

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Engagement asociado a satisfacción laboral en usuarios
internos del Centro de Salud de Chilca 2022**

Para optar	: El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud Mención en: Gestión en Servicios de Salud
Autor	: Bach. Evelyn Julia Rodriguez Espejo
Asesor	: Dr. Juan Manuel Sanchez Soto
Línea de investigación institucional	: Salud y gestión de la salud
Fecha de inicio / termino	: De noviembre del 2022 a marzo del 2023

Huancayo – Perú

2023

JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Dr. Aguedo Alvino Bajar Mormontoy
Presidente

Dra. Juana Luisa Andamayo Flores
Miembro

Mg. Miguel Angel Castillo Espinoza
Miembro

Mg. Pedro José Lagos Poma
Miembro

Dr. Manuel Silva Infantes
Secretario Académico

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres por ser el impulso y la motivación en mi vida personal como profesional. También va dedicado a mis compañeros de la maestría, con los cuales compartí muchos momentos gratos y siempre los llevaré en el recuerdo.

La autora

AGRADECIMIENTO

Tengo que agradecer en principio a mi alma mater, la Universidad Peruana Los Andes, por haberme formado en el posgrado y permitido realizar el presente estudio. También al Centro de Salud de Chilca y al personal de salud que labora en el por haberme abierto sus puertas y permitirme ejecutar la investigación.

Evelyn Julia Rodríguez Espejo

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0038- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

ENGAGEMENT ASOCIADO A SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. RODRIGUEZ ESPEJO EVELYN JULIA**

Asesor(a) : **Dr. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL**

Fue analizado con fecha **16/02/2024**; con **93 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 20 de febrero de 2024.



DR. HILARIO ROMERO GIRON
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CARÁTULA	i
JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS.....	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	18
1.2.1. Delimitación espacial.	18
1.2.2. Delimitación temporal.....	18
1.3. Formulación del problema.....	18
1.3.1. Problema general.....	18
1.3.2. Problemas específicos	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1. Social.....	19
1.4.2. Teórica.....	19
1.4.3. Metodológica.....	20
1.5. Objetivos.....	21

1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1 Nacionales	22
2.1.2 Internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas o científicas	31
2.2.1 Engagement	31
2.2.1 Satisfacción laboral	38
2.3. Marco conceptual	46
CAPÍTULO III	48
HIPÓTESIS	48
3.1 Hipótesis general	48
3.2 Hipótesis específicas.....	48
3.3 Variables.....	48
CAPÍTULO IV	51
METODOLOGÍA.....	51
4.1 Método de investigación.....	51
4.2 Tipo de investigación	51
4.3 Nivel de investigación	51
4.4 Diseño de la investigación.....	51
4.5 Población y muestra	52
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	54

4.8 Aspectos éticos de la investigación	55
CAPÍTULO V	58
RESULTADOS	58
5.1 Descripción de resultados	58
5.2 Contrastación de hipótesis	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	78
MATRIZ DE CONSISTENCIA	78
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	79
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	80
EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN	81
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	84
DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	85
CONSENTIMIENTO INFORMADO	88
DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD	89
COMPROMISO DE AUTORÍA	90
CARTA DE ACEPTACION DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	91
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	92

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022	58
Tabla 2 Nivel de engagement en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022	60
Tabla 3 Nivel de engagement según sus dimensiones en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca.....	61
Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.....	62

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1	Dispersión simple con ajuste de línea de engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.....	59
Figura 2	Nivel de engagement en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca	60
Figura 3	Nivel de engagement según sus dimensiones en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca.....	61
Figura 4	Nivel de satisfacción laboral en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.....	62

RESUMEN

La satisfacción laboral tiene múltiples dimensiones, siendo la más influyente la intrínseca, la cual proviene del propio usuario y como se sabe, el engagement proviene netamente del individuo por consiguiente podrían estar asociados, por ello esta investigación nace con el **objetivo** de determinar asociación entre el engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022. La **metodología** empleada se basó en un estudio tipo básico, de nivel relacional con diseño correlacional simple, la población estuvo conformada por el total de usuarios internos del centro de salud (61 usuarios), entre ellos médicos, enfermeras, obstetras y técnicos en enfermería. Los **resultados**, mostraron que existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos ($p < 0.000$) con un coeficiente de correlación positiva media (+0.501), el 86,89% de los usuarios internos presentaron un nivel de engagement alto, con puntajes altos en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en el 82%, 91.8% y 70,5% respectivamente, así mismo, el 63,93% presentaban un nivel de satisfacción laboral alto. En **conclusión**, existe asociación directamente proporcional entre el engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca, a mayor satisfacción laboral habrá mayor engagement y viceversa. Por lo tanto, se **recomienda** identificar los factores que propician los altos niveles de engagement y satisfacción laboral a fin de potenciarlos y aumentar el compromiso laboral y la satisfacción del usuario interno.

Palabras clave: engagement, compromiso laboral, satisfacción laboral, usuarios internos, personal de salud.

ABSTRACT

Job satisfaction has multiple dimensions, the most influential being the intrinsic one, which comes from the user himself and as is known, the engagement comes clearly from the individual, therefore they could be associated, for this reason this research was born with the objective of determining the association between the engagement and job satisfaction in internal users of the Chilca Health Center 2022. The methodology used was based on a basic type study, relational level with a simple correlational design, the population was made up of the total number of internal users of the health center (61 users), including physicians, nurses, obstetricians, and nursing technicians. The results showed that there is a statistically significant relationship between engagement and job satisfaction in internal users ($p < 0.000$) with a mean positive correlation coefficient (+0.501), 86.89% of internal users presented a level of engagement high, with high scores in the dimensions of vigor, dedication and absorption in 82%, 91.8% and 70.5% respectively, likewise, 63.93% presented a high level of job satisfaction. In conclusion, there is a directly proportional association between engagement and job satisfaction in internal users of the Chilca Health Center, the greater job satisfaction there will be greater engagement and vice versa. Therefore, it is recommended to identify the factors that promote high levels of engagement and job satisfaction in order to enhance them and increase job commitment and internal user satisfaction.

Keywords: engagement, job commitment, job satisfaction, internal users, health personnel.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un indicador de gran relevancia para evaluar la calidad del servicio y el progreso de una organización. Existe una relación directamente proporcional entre la satisfacción laboral, la productividad y el rendimiento en el trabajo. Este fenómeno se origina principalmente en la experiencia individual de cada empleado y, por lo tanto, puede estar estrechamente relacionado con el compromiso laboral, también conocido como “engagement”, por ello el presente estudio, tuvo como objetivo de determinar la asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.

La metodología empleada se basó en un estudio tipo básico, de nivel relacional con diseño correlacional simple, la población de interés comprendía la totalidad de usuarios internos del Centro de Salud de Chilca, que constaba de 61 individuos, incluyendo a médicos, enfermeras, obstetras y técnicos en enfermería. Para llevar a cabo la investigación, se aplicó un muestreo censal. El presente informe se divide en 5 capítulos:

Capítulo I - Planteamiento del problema, en dónde sí describe la realidad problemática, se formula el problema, justificación y objetivos del estudio.

Capítulo II - Marco teórico, dónde se puede encontrar los antecedentes del estudio y las bases teóricas que lo sustentan.

Capítulo III - Hipótesis, dónde se plantea la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Capítulo IV - Metodología, en el cual se aborda el método, tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V - Resultados, donde se da a conocer los principales resultados del estudio, así como la contrastación de hipótesis, seguido del análisis, discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La baja calidad de la atención en salud se ha erigido como una de las principales limitaciones, generando un impacto negativo en el manejo de diversos problemas sanitarios. A lo largo del tiempo, se han implementado diversas medidas para elevar el nivel de atención de los pacientes. No obstante, persisten notables disparidades entre la percepción y las expectativas de los usuarios externos, es decir, los pacientes. En todos los sectores, las instituciones buscan colaboradores con atributos específicos como liderazgo, actitud positiva, iniciativa, responsabilidad, innovación, creatividad y un compromiso con los objetivos y metas de la institución. Estas cualidades son fundamentales para mejorar la calidad del servicio que se ofrece. Sin embargo, en el caso del sector público de la salud en Perú, las condiciones laborales muchas veces no favorecen el desarrollo o la preservación de estas cualidades, lo que representa un desafío significativo (1).

Las graves crisis económicas y políticas que ha experimentado el gobierno peruano en las últimas décadas han tenido un impacto significativo en la situación de salud de la población. Hasta la fecha, el presupuesto asignado y su gestión en el sector de la salud han mostrado deficiencias sustanciales. Estas carencias se hicieron especialmente evidentes durante la pandemia de COVID-19, cuando se revelaron las debilidades estructurales del sistema de salud. Durante años, las deficiencias en la atención de salud y la insatisfacción laboral de los profesionales de la salud se manifestaron a través de protestas, huelgas y reclamos dirigidos al Ministerio de Salud del Perú. Lamentablemente, se ha hecho poco o nada para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, especialmente

aquellos que laboran en regiones remotas y alejadas de las zonas urbanas. Esta problemática tiene un impacto considerable en la calidad de la atención médica y la salud de la población, así como en el bienestar de los profesionales de la salud. Sin embargo, se han identificado algunos factores internos que parecen contribuir, aunque con evidencia científica limitada, a mantener cierto grado de satisfacción laboral, uno de ellos es el concepto de "engagement". El personal de salud, también conocido como usuarios internos, representa el recurso humano fundamental en todas las instituciones de atención médica. En la mayoría de los casos, son el elemento clave para lograr los objetivos y metas establecidos por estas entidades. Por esta razón, la investigación de factores que puedan influir en una mayor satisfacción laboral se ha convertido en una prioridad. La satisfacción laboral, cabe destacar, guarda una relación directamente proporcional con el rendimiento laboral y tasas más elevadas de productividad (2,3).

Por otra parte, es crucial destacar que la satisfacción laboral constituye un indicador fundamental para evaluar la calidad del servicio y el crecimiento organizacional. Este indicador guarda una relación directamente proporcional con la productividad y el mejor desempeño en el ámbito laboral. Estos resultados, a su vez, facilitan el logro de las metas y objetivos establecidos por la institución, contribuyendo así al desarrollo social. Es importante señalar que se ha realizado una amplia investigación sobre el síndrome de Burnout, el cual afecta a numerosos trabajadores en diversas entidades de atención médica desde hace muchos años, tal como lo reflejan varios estudios (4-7).

El síndrome de burnout hace referencia al agotamiento laboral y a la falta de energía que afecta negativamente al desempeño en el trabajo. Sin embargo, existe una condición completamente opuesta que ha recibido poca atención en esta población, conocida como "engagement laboral". Aunque su traducción al español es "compromiso laboral", el término "engagement" abarca mucho más que el simple compromiso con el trabajo. También implica

un estado mental en el cual las personas se sienten llenas de energía y altamente dedicadas a lo que hacen en su entorno laboral (8).

Durante muchos años, el enfoque predominante en el campo de la salud se centró en la enfermedad, abordando el origen y desarrollo de los síntomas y buscando soluciones curativas. En otras palabras, la atención se dirigía principalmente hacia la curación de enfermedades. Sin embargo, en las últimas décadas ha surgido una corriente preventiva que está ganando cada vez más importancia. En este contexto, se reconoce que los aspectos saludables pueden desempeñar un papel crucial en la modulación del inicio y desarrollo de enfermedades. En el entorno laboral, uno de estos aspectos saludables es el "engagement" o compromiso laboral. Numerosas investigaciones han demostrado que el engagement ejerce una influencia altamente positiva en la productividad laboral. Este cambio de enfoque, hacia la promoción de la salud y el bienestar en lugar de simplemente tratar enfermedades, marca una evolución significativa en la forma en que entendemos y gestionamos la salud en la actualidad (9,10).

Es ampliamente reconocido que la satisfacción laboral se compone de múltiples dimensiones, y una de las más influyentes es la intrínseca, la cual se origina en la propia experiencia del trabajador. Como se sabe, el engagement es un estado mental y emocional que proviene exclusivamente de la persona individual, por lo que es razonable suponer que podría estar relacionado con la satisfacción laboral de esa misma persona. En este contexto, el objetivo principal de la presente investigación es determinar la posible asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca en el año 2022.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial.

El estudio se realizó en el Centro de Salud de Chilca, el cual se ubica en el distrito de Chilca, en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín. Este centro de atención médica forma parte de la Dirección de Salud Junín y está clasificado por el Ministerio de Salud como un Centro de Salud con Camas de Internamiento.

1.2.2. Delimitación temporal.

El estudio se realizó de noviembre del 2022 a marzo del 2023

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué nivel de engagement tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022?
- ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca a 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Es ampliamente reconocido que la satisfacción laboral abarca diversas dimensiones, siendo la intrínseca una de las más influyentes, ya que se origina en la propia experiencia del usuario interno. En este contexto, el engagement laboral desempeña un papel crucial, ya que se ha demostrado su relación positiva con la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en la presente investigación tienen un potencial significativo para los directivos del Centro de Salud. Estos datos pueden servir como base para la toma de medidas estratégicas orientadas a mejorar el engagement laboral entre el personal interno, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral. En última instancia, esto puede contribuir a un ambiente de trabajo más saludable y productivo en el Centro de Salud de Chilca.

1.4.2. Teórica

La justificación teórica de este estudio se basa en la necesidad de comprender en profundidad el concepto de engagement en el ámbito laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Chilca. El engagement, caracterizado por altos niveles de energía y dedicación en el trabajo, ha emergido como un factor clave en la mejora del desempeño laboral y la productividad. Esta investigación llena un vacío cognoscitivo al explorar cómo el engagement se relaciona con la satisfacción laboral específicamente en un entorno de atención médica, donde la motivación y el compromiso del personal son cruciales para la calidad de los servicios de salud.

Entender la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en el contexto del Centro de Salud de Chilca es esencial para la toma de decisiones informadas sobre la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional en este establecimiento de salud. Los resultados de este estudio proporcionarán información valiosa que puede utilizarse para implementar estrategias efectivas destinadas a mejorar la satisfacción laboral y, por ende, la calidad de la atención médica brindada a la comunidad local.

Además, este estudio contribuye de manera significativa al conocimiento científico en el ámbito de la gestión de servicios de salud. La conexión entre el engagement y la satisfacción laboral en el sector de la salud es un tema relevante y actual, pero aún no se ha explorado completamente en todos sus matices. Los hallazgos de esta investigación pueden enriquecer la literatura existente al proporcionar una comprensión más sólida de cómo estos conceptos se interrelacionan en el contexto específico de un centro de salud, lo que puede ser relevante tanto a nivel nacional como internacional para mejorar la gestión de servicios de salud y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes. En última instancia, esta contribución teórica puede tener un impacto positivo en la calidad y eficacia de los servicios de salud en la comunidad de Chilca y más allá.

1.4.3. Metodológica

La justificación metodológica de este estudio se enfoca en la elección y validación de los instrumentos utilizados para recopilar datos sobre la satisfacción laboral y el engagement entre los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca. Para garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados, se optó por emplear dos instrumentos específicos, uno para medir la satisfacción laboral y otro para evaluar el nivel de engagement. Aunque estos instrumentos se basaron en estudios previos, se

llevó a cabo una prueba piloto para evaluar su confiabilidad y adecuación a la población del Centro de Salud de Chilca. Esta prueba piloto permitió ajustar y adaptar los instrumentos a las características específicas de los trabajadores de la salud en este contexto, lo que aumenta la validez y la precisión de las respuestas recopiladas para el estudio.

La disponibilidad de estos instrumentos validados no solo beneficia a la presente investigación, sino que también puede ser una herramienta valiosa para futuros estudios que involucren a poblaciones similares, contribuyendo así a la metodología de la investigación en el ámbito de la salud.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de engagement que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Cortez D. Marquina K. (2) en su investigación denominada "Satisfacción laboral y rendimiento laboral de enfermeras en el Hospital Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, 2021", el objetivo principal fue evaluar el rendimiento laboral en relación con la satisfacción de las enfermeras que trabajan en el Hospital Chancay durante el año 2021. La metodología empleada en este estudio se caracterizó por ser no experimental y de naturaleza descriptivo-correlacional con un diseño de corte transversal. La población bajo estudio comprendió un total de 383 enfermeras, de las cuales se seleccionó una muestra de 192 mediante un muestreo no probabilístico. Para la recopilación de datos, se utilizaron dos instrumentos diferentes. El primero consistió en una escala compuesta por 24 ítems diseñados para medir la satisfacción laboral de las enfermeras, mientras que el segundo instrumento consistió en una escala con 21 ítems destinados a evaluar su rendimiento laboral. Los resultados obtenidos revelaron que el 65,6% de los profesionales de enfermería manifestaron estar satisfechos con sus labores, mientras que el 34,4% expresó sentir insatisfacción en su trabajo. En cuanto al rendimiento laboral, se observó que el 52,6% lo calificó como alto, el 44,3% como medio y solo el 3,1% como bajo. En resumen, los hallazgos de esta investigación apuntaron a una relación significativa entre el rendimiento laboral y la satisfacción en el grupo de profesionales de enfermería del Hospital Chancay.

Argomedo J.(11) llevó a cabo una investigación de posgrado titulada "Relación entre Engagement y Desempeño Laboral en el Personal Asistencial del Centro Médico Ascope, 2019". El propósito principal de este estudio fue analizar la conexión entre el engagement y el desempeño laboral en el personal del mencionado centro médico. La metodología empleada se caracterizó por ser de naturaleza no experimental, con un diseño de corte transversal y un enfoque descriptivo-correlacional simple. La muestra consistió en 30 trabajadores asistenciales seleccionados de manera representativa. Se utilizaron dos instrumentos específicos: la Escala de Utrecht se empleó para evaluar el nivel de engagement, mientras que el Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez se aplicó para evaluar la percepción del personal sobre su rendimiento en el trabajo. Los resultados del estudio indicaron que un impresionante 87% del personal asistencial presentaba un alto nivel de engagement, mientras que el 13% restante tenía un nivel considerado regular. En cuanto al desempeño laboral, se encontró que era mayoritariamente percibido como regular. En resumen, los resultados de la investigación apoyaron la idea de que existe una relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.

Sutta N. (12) en su tesis de postgrado, llevó a cabo un estudio titulado "Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral del Usuario Interno en el Centro de Salud de Urcos, Cusco, 2017". El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral de los usuarios internos que forman parte del Centro de Salud de Urcos, Cusco, en el año 2017. El enfoque metodológico utilizado fue de naturaleza descriptiva, correlacional y no experimental. La población de estudio consistió en 58 usuarios internos del Centro de Salud de Urcos, quienes conformaron la muestra representativa para este estudio. Para recopilar los

datos necesarios, se emplearon dos instrumentos validados. El primero de ellos fue la Escala Utrecht, utilizada para medir el nivel de engagement de los participantes. El segundo instrumento empleado fue la encuesta de satisfacción del personal de salud emitida por el MINSA, diseñada para evaluar la satisfacción laboral de los usuarios internos. Los resultados del estudio revelaron que un destacado 91,4% de los usuarios internos presentaba un nivel de engagement considerado alto, mientras que el 8,6% restante se ubicaba en la categoría de nivel medio. En cuanto a la satisfacción laboral, el 74,1% de los participantes manifestó estar satisfecho, mientras que el 25,9% restante se mostró indiferente al respecto. Estos resultados condujeron a la conclusión de que existe una relación significativa entre ambas variables, es decir, el engagement y la satisfacción laboral de los usuarios internos en el Centro de Salud de Urcos, Cusco.

Andrade R (13) en su investigación titulada "El Work Engagement y la satisfacción laboral en Cepea S.A.", el objetivo principal fue determinar la relación entre el Work Engagement (compromiso laboral) y la satisfacción laboral en la empresa Cepea S.A. Para este propósito, se empleó el método hipotético-deductivo, utilizando un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 243 colaboradores de la empresa. De esta población, se seleccionó una muestra representativa de 114 colaboradores. A estos participantes se les administró una prueba de Work Engagement utilizando la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES), junto con una escala para medir la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en esta investigación revelaron una correlación positiva moderada (0.51) y altamente significativa (0.000) entre ambas variables de estudio, es decir, el Work Engagement y la satisfacción laboral. Estos resultados indicaron que existe una relación positiva moderada en las dimensiones de vigor y dedicación en particular, mientras que en la dimensión de absorción se observó

una correlación positiva, aunque más baja en comparación. En resumen, la conclusión principal de este estudio es que existe una correlación significativa entre el Work Engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de Cepea S.A., destacando que las dimensiones de vigor y dedicación están más fuertemente relacionadas con la satisfacción laboral que la dimensión de absorción.

Gamarra Y. (14) en su tesis para obtener el grado de magister se enfocó en el tema del Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD - Cusco. El objetivo principal de esta investigación fue determinar el grado de relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral entre los trabajadores de dicho hospital. Para lograr este propósito, se utilizó un enfoque cuantitativo, y el diseño de la investigación fue de tipo básico con un enfoque observacional. La muestra de estudio estuvo compuesta por 120 trabajadores del hospital, a quienes se les administraron dos cuestionarios diseñados para medir ambas variables: el engagement y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos revelaron diversas tendencias en cuanto al nivel de engagement y satisfacción laboral entre los encuestados.

En relación al engagement, se encontró que aproximadamente el 33.3% de los participantes tenía un nivel bajo de vigor en el trabajo, mientras que el 47.5% presentaba un nivel medio y solo el 19.2% mostraba un nivel alto de vigor. En cuanto a la dimensión de dedicación, se observó que el 35% tenía un nivel bajo, el 47.5% un nivel medio y el 17.5% un nivel alto. Respecto a la absorción, el 41.7% tenía un nivel bajo, el 40% un nivel medio y el 18.3% un nivel alto. En lo que respecta a la satisfacción laboral, el 41.7% de los encuestados manifestó estar insatisfecho, el 38.3% se encontraba poco satisfecho y solo el 20% se consideraba satisfecho con su trabajo. La conclusión principal de este estudio es que el engagement y la satisfacción laboral están

relacionados de manera significativa y directa, con una intensidad alta (coeficiente de correlación de 0.79). Estos resultados indican que a medida que aumenta el nivel de engagement, también aumenta la satisfacción laboral, y viceversa.

2.1.2 Internacionales

Sancllemente I. Elboj C. Íñiguez T. (15) llevaron a cabo una revisión sistemática titulada "Factores Relacionados con el Burnout y el Engagement en Profesionales de Enfermería". El objetivo principal de esta revisión fue examinar las conexiones entre el engagement, el síndrome de burnout y varios aspectos de la vida laboral, así como las variables sociodemográficas, en enfermeras que trabajan en entornos de atención médica tanto públicos como privados. El estudio se basó en un enfoque transversal analítico que involucró a 527 enfermeras que laboraban en centros de salud en la ciudad de Huesca. Los resultados obtenidos en la revisión indicaron que las áreas de la vida laboral que más influyen en la aparición del engagement son la subescala de implicación, seguida de energía y eficacia. Estas áreas también contribuyen significativamente a la subescala de afrontamiento del estrés. En contraste, las variables sociodemográficas explicaron un porcentaje bajo de las dimensiones relacionadas con el compromiso. Además, se observó que las dimensiones de agotamiento y cinismo en la vida laboral estaban relacionadas con mensajes muy similares. En resumen, los factores asociados tanto al surgimiento del engagement como del burnout incluyeron áreas relacionadas con la recompensa y la comunidad, así como estilos de afrontamiento que se centran en la focalización negativa.

López V. Orellana M. (16) llevaron a cabo una investigación titulada "Factores Relacionados con el Engagement en el Personal de Enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia". El objetivo principal de este estudio fue identificar los

factores que influyen en el engagement en el personal de enfermería que trabaja en el Hospital Clínico Regional de Valdivia. La metodología utilizada se caracterizó por ser descriptiva y de tipo transversal, y se incluyó una muestra total de 171 participantes, compuesta por 41 enfermeras y 124 técnicos auxiliares. Para recopilar los datos necesarios, se aplicó un cuestionario que incluía preguntas sobre aspectos sociodemográficos y laborales, además de utilizar la Escala de Engagement de Utrecht (UWES). Los resultados obtenidos indicaron que el personal de enfermería mostró niveles de engagement medio en un 36,6% de los casos y niveles altos en un 46,3%. En cuanto a los técnicos auxiliares, el 33,1% tenía niveles medios de engagement, mientras que el 46% presentaba niveles altos. Se identificaron varios factores asociados al engagement, como la situación de pareja, el tiempo de recreación en días no laborables, las horas de sueño en días de descanso, el consumo de alcohol, la cantidad de cigarrillos consumidos al día, las horas extras remuneradas y el tipo de familia al que pertenecen. En conclusión, este estudio demostró que el grado de engagement se relaciona positivamente con ciertas características del personal de salud. Por lo tanto, se sugiere la implementación de estrategias destinadas a mejorar el nivel de engagement en el personal, lo que a su vez podría contribuir a mejorar la calidad de atención en el hospital.

Pizarro J, et al.(17) llevaron a cabo una investigación titulada "Motivación, Satisfacción Laboral y Estado de Flow en Trabajadores de la Salud". El objetivo principal de este estudio fue explorar la relación entre varias variables, específicamente la motivación laboral, la satisfacción laboral y el estado de Flow, en trabajadores de Centros de Salud Familiar en la ciudad de Iquique, desde una perspectiva de psicología organizacional positiva. La metodología empleada en este estudio se basó en un enfoque correlacional, y se utilizaron técnicas de correlación bivariada para analizar los datos recopilados. La muestra de participantes estuvo compuesta por 214 funcionarios de

salud primaria de la ciudad de Iquique, Chile. Estos participantes completaron tres instrumentos relacionados con las variables de estudio. Los resultados obtenidos en la investigación revelaron la presencia positiva del estado de Flow dentro de la organización. Además, se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, es decir, la motivación laboral, la satisfacción laboral y el estado de Flow.

En resumen, este estudio demostró que estas tres variables están interconectadas de manera significativa en el contexto de los trabajadores de la salud en los Centros de Salud Familiar de Iquique, lo que sugiere la importancia de promover la motivación y la satisfacción laboral para facilitar la experiencia de Flow en el entorno laboral de la atención médica.

Nava M et al. (18) realizaron un artículo titulado "Entusiasmo y Satisfacción Laboral en Personal de Salud de Baja California, México", en el cual se propusieron evaluar un modelo estructural que representara las relaciones hipotéticas entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral en una muestra de profesionales de enfermería en el norte de México que trabajan en servicios sociales. La metodología utilizada en este estudio fue de naturaleza descriptiva y transversal, y la muestra consistió en 71 profesionales de enfermería de cinco hospitales en México. Los resultados obtenidos en la investigación revelaron una relación positiva y significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en los participantes. Específicamente, se encontró que el engagement actúa como un predictor importante de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, lo cual se demostró mediante el uso de ecuaciones estructurales. En conclusión, este estudio sugiere que para mantener niveles elevados de engagement y satisfacción laboral en el personal de enfermería, es necesario implementar intervenciones que se centren en mejorar el ambiente laboral y la calidad

del trabajo. Estas acciones pueden contribuir a fortalecer la conexión entre el entusiasmo en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud.

Pongton P. Suntrayuth A. (19) llevaron a cabo una investigación titulada "Satisfacción en la Comunicación, Engagement de los Empleados, Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en Instituciones de Educación Superior". El objetivo principal de este estudio fue explorar las relaciones y los efectos de la satisfacción en la comunicación, el engagement de los empleados y la satisfacción laboral en las instituciones de educación superior en Tailandia. El estudio involucró a 400 profesores y personal de universidades públicas y privadas en Tailandia. Los resultados del análisis de regresión multinomial simple revelaron varios hallazgos importantes. En primer lugar, se encontró que la satisfacción con la comunicación tenía un impacto positivo en la satisfacción laboral. En segundo lugar, se observó que el compromiso de los empleados, también conocido como engagement, tenía un impacto positivo en el desempeño laboral. Sin embargo, no se encontró evidencia que respaldara una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación y el desempeño laboral. En resumen, este estudio subraya la importancia de la satisfacción en la comunicación en el contexto de la satisfacción laboral y el engagement de los empleados en las instituciones de educación superior en Tailandia. Además, destaca que el engagement de los empleados puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral, lo que podría tener implicaciones significativas para la gestión y la mejora del rendimiento en el ámbito académico.

Park k. Johnson K. (20) llevaron a cabo una investigación titulada "Satisfacción Laboral, Compromiso Laboral e Intención de Rotación de los Docentes de Ciencias de la Salud en la Educación Técnica Superior". El propósito principal de este estudio fue analizar las relaciones entre la satisfacción laboral, el compromiso laboral (engagement)

y la intención de rotación de los profesores de ciencias de la salud en los Estados Unidos. El estudio se basó en un diseño básico, no experimental y de naturaleza transversal, y se examinaron las respuestas de 249 profesores de ciencias de la salud en el estado de Texas. Los resultados obtenidos en la investigación revelaron varias correlaciones significativas. En primer lugar, se encontraron correlaciones positivas entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los profesores. Además, se observó que tanto la satisfacción laboral como el compromiso laboral se correlacionaron negativamente con la intención de rotación, lo que significa que aquellos profesores que estaban más satisfechos y comprometidos con su trabajo tenían menos probabilidades de tener la intención de cambiar de empleo. Un hallazgo adicional fue que el engagement en el trabajo no actuó como moderador en la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. En conclusión, este estudio resalta la importancia de la satisfacción laboral y el compromiso laboral en la retención de profesores de ciencias de la salud en entornos académicos. Los líderes en estos contextos desempeñan un papel fundamental en la implementación de estrategias para satisfacer y comprometer a los maestros, lo que a su vez puede contribuir a reducir la intención de rotación en la educación técnica superior.

Ge et al. (21) llevaron a cabo una investigación titulada "Efectos del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, Satisfacción Laboral y Compromiso Laboral en la Salud Autoevaluada entre los Trabajadores de la Salud". El objetivo principal de este estudio fue examinar cómo el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa afecta la satisfacción y el compromiso laboral de los trabajadores de la salud, así como su percepción de salud. El estudio se clasificó como básico y se basó en el análisis de datos de 1327 participantes de la sexta encuesta nacional de salud y servicios de China, realizada en la provincia de Sichuan. Los resultados obtenidos en la investigación

revelaron varios hallazgos significativos. En primer lugar, se observó que el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa tenía una correlación negativa y significativa con la salud autoevaluada de los trabajadores de la salud. Además, se encontró que tanto el desequilibrio esfuerzo-recompensa como el compromiso laboral afectaban la salud autoevaluada a través de la satisfacción laboral como mediador. En resumen, este estudio destaca la importancia de equilibrar el esfuerzo y la recompensa en el entorno laboral de los trabajadores de la salud. Los administradores y líderes deben esforzarse por proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y capacitación para mejorar la satisfacción y el compromiso laboral, lo que a su vez puede contribuir a una mejor percepción de la salud entre los trabajadores de la salud.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1 Engagement

Definición

El engagement se refiere a la sensación de vitalidad y dedicación que las personas experimentan en su entorno laboral, lo que se traduce en un alto nivel de involucramiento y compromiso en sus tareas laborales. Podría considerarse como una forma de satisfacción con una actitud positiva hacia el trabajo (22).

El entorno de trabajo en el que una persona realiza sus tareas diarias puede tener un impacto significativo en su equilibrio mental y espiritual, lo que, a su vez, puede influir en su salud tanto física como mental. El espacio físico en el que una persona trabaja, así como las condiciones generales, la infraestructura, la seguridad, la contaminación ambiental y acústica, los riesgos físicos y los riesgos químicos o biológicos en ciertos entornos laborales, como el personal de salud que maneja muestras

biológicas, son factores que pueden afectar de manera positiva o negativa el compromiso, el comportamiento y las motivaciones de los empleados. La organización del lugar de trabajo desempeña un papel fundamental en el engagement, ya que proporciona la base para un adecuado desarrollo de las actividades laborales y asegura que cada empleado comprenda claramente sus funciones y responsabilidades. Cuando la organización es deficiente, puede generar estrés y actuar como un obstáculo para el desempeño y el desarrollo efectivo de las tareas laborales. En resumen, el ambiente laboral y la organización son factores cruciales que pueden impactar la salud y el compromiso de los trabajadores en sus actividades laborales (23).

Salanova (24) el 2019, propone una definición del engagement como un estado psicológico positivo y afectivo en el cual una persona experimenta un alto nivel de entusiasmo, inspiración y orgullo en relación con la actividad que está llevando a cabo. Además, este estado se caracteriza por un fuerte compromiso y dedicación hacia la tarea que realiza. En otras palabras, el engagement se puede entender como la pasión y la entrega que un empleado siente al desempeñar sus funciones laborales.

La definición de Leiter y Maslach (15) sobre el engagement es la de un estado energético en el que las personas se involucran activamente en las actividades que realizan, lo que a su vez mejora su sentido de eficacia profesional. Este estado se caracteriza por un alto nivel de participación y entusiasmo hacia las tareas laborales. Es importante destacar que el engagement es todo lo contrario al burnout, ya que mientras el engagement se relaciona con energía y compromiso, el burnout implica agotamiento, cinismo y una disminución de la eficacia en el trabajo. En resumen, el engagement se refiere a un estado de compromiso y energía positiva en el trabajo, en contraposición al burnout, que se relaciona con agotamiento y desgaste.

Las definiciones de Alvarado (2012) y Soria y Schaufeli (2009) convergen en su comprensión del engagement en el contexto laboral. Según Alvarado, el engagement se caracteriza por la energía, la implicación, el compromiso y la eficacia que un individuo muestra en su lugar de trabajo. Esto se refleja en un mayor rendimiento y en un alto grado de dedicación al llevar a cabo sus tareas laborales. Por su parte, Soria y Schaufeli describen el engagement como el involucramiento del ego de los miembros de una organización en sus roles laborales. Esto implica que los trabajadores se expresan física, cognitiva y emocionalmente en el desempeño de sus labores. Ambas definiciones subrayan la importancia del compromiso activo y la implicación emocional de los empleados en sus trabajos, lo que a menudo se traduce en un mejor desempeño y resultados positivos en el ámbito laboral (25).

Efectivamente, el concepto de engagement surge como una respuesta al estudio del burnout en el entorno laboral. Mientras que el burnout se centra en el agotamiento y el desgaste de los empleados, el engagement busca comprender y promover el lado opuesto del espectro de bienestar en el trabajo. Este enfoque se basa en el estudio de empleados que no solo están saludables en su entorno laboral, sino que también se sienten altamente comprometidos y conectados con su trabajo. El engagement se caracteriza por niveles elevados de energía, vigor, resistencia y dedicación en el desempeño de las tareas laborales. Los empleados comprometidos experimentan una sensación de importancia, orgullo e inspiración en su trabajo, y muestran una concentración profunda en sus labores. En resumen, el engagement se enfoca en promover la pasión y la satisfacción en el trabajo, lo que a su vez conduce a un mejor bienestar y desempeño laboral en los empleados (26).

Los estudios recientes sobre el engagement en el trabajo han destacado su importancia como un indicador relevante tanto del desempeño laboral como del

bienestar de los empleados. Estos estudios han revelado que el engagement está estrechamente relacionado con una calidad de vida laboral positiva. Cuando los empleados experimentan un alto nivel de engagement, suelen lograr resultados organizacionales óptimos y saludables. En otras palabras, el engagement no solo beneficia a los empleados individualmente, al mejorar su satisfacción y bienestar en el trabajo, sino que también tiene un impacto positivo en las organizaciones en términos de un mejor desempeño, productividad y resultados generales. Esto subraya la importancia de promover y fomentar el engagement en el entorno laboral como parte de una estrategia integral de gestión de recursos humanos y bienestar organizacional (27).

Engagement en el trabajo

La aparición del concepto de engagement coincide con la perspectiva positiva de la psicología y se originó en parte a partir del artículo de Seligman y Csikszentmihalyi, quienes describieron el engagement como un estado mental positivo asociado al trabajo, que se caracteriza por tres componentes principales: vigor, dedicación y absorción. El vigor se refiere a los altos niveles de energía y resistencia mental que una persona experimenta mientras trabaja. Esto implica un fuerte deseo de invertir esfuerzo en el trabajo, incluso cuando se enfrentan dificultades. La dedicación está relacionada con la alta implicación laboral y se manifiesta a través del entusiasmo, la inspiración, la percepción de significado en el trabajo y el orgullo por lo que se hace. Los individuos comprometidos sienten una fuerte conexión emocional con sus tareas laborales. La absorción es el tercer componente del engagement y se produce cuando un trabajador está totalmente inmerso en su trabajo. En este estado, el tiempo parece pasar volando, y resulta difícil desconectarse de las tareas laborales debido a la profunda

concentración en ellas. En conjunto, estos elementos del engagement describen un estado mental positivo en el que los empleados experimentan una profunda satisfacción y compromiso con su trabajo, lo que a su vez puede tener un impacto positivo tanto en su bienestar como en el rendimiento laboral (28).

El concepto de engagement adquiere una gran importancia en el entorno laboral debido a su estrecha relación con diversas variables de resultados. Numerosas investigaciones han demostrado que el engagement está fuertemente vinculado tanto con la satisfacción laboral como con el rendimiento en el trabajo. Se ha observado que el estado psicológico positivo de los trabajadores facilita su sensación de bienestar en el ámbito laboral. A pesar de ello, en el contexto latinoamericano, se han realizado relativamente pocos estudios que hayan explorado la relación entre el engagement y el desempeño laboral, es decir, cómo el compromiso psicológico de un individuo se traduce en un mejor rendimiento en las tareas propias de su rol laboral, así como en una contribución positiva al contexto de la organización. Algunos autores, como Garza y Stalker, sugieren que un empleado con un alto nivel de engagement tiende a llevar a cabo sus responsabilidades laborales con mayor persistencia, intensidad y concentración. Además, otros expertos, como Albrecht, Baker y Grumman, argumentan que las políticas de recursos humanos deberían fomentar activamente niveles más altos de engagement entre los empleados, ya que esto puede tener un impacto significativo en los resultados y el éxito general de la organización. (24).

Dimensiones del engagement

El engagement se compone de tres dimensiones principales: vigor, dedicación y absorción. Es importante destacar que las dos primeras dimensiones son opuestas a las dimensiones de agotamiento y cinismo que se encuentran en el Burnout. A

continuación, proporcionaremos una descripción detallada de cada una de las dimensiones que conforman el engagement (27).

- **Vigor:** se refiere a la presencia de altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. También implica una disposición a invertir un mayor esfuerzo en el trabajo, la capacidad de mantenerse activo y alerta sin experimentar fácilmente la fatiga, y la voluntad de continuar con las tareas a pesar de los obstáculos y desafíos. Los empleados que demuestran un fuerte compromiso en su trabajo suelen obtener puntajes más altos en esta dimensión del engagement (27).
- **Dedicación:** La dimensión de dedicación evalúa la importancia del trabajo para la persona, su nivel de entusiasmo al desempeñarlo, el orgullo que siente al realizarlo, la inspiración que obtiene de su labor y el desafío percibido en ella. Los empleados que se sienten fuertemente identificados con su trabajo, lo encuentran inspirador, desafiante y significativo, tienden a obtener puntajes altos en esta dimensión del engagement (27).
- **Absorción:** La dimensión de absorción se refiere a los sentimientos de felicidad que experimenta un empleado cuando está completamente concentrado en su trabajo. Es la sensación de tener dificultades para dejar una actividad laboral porque resulta placentera. Para estos trabajadores, el tiempo parece pasar rápidamente mientras están inmersos en sus tareas, y pueden llegar a olvidar lo que sucede a su alrededor. Aquellos empleados que puntúan alto en esta dimensión son los que disfrutan genuinamente de lo que hacen y experimentan emociones y sentimientos como la pérdida de noción del tiempo y la absorción total en su trabajo, que resulta intrínsecamente motivador para ellos (27).

La Escala UWES

Schaufeli et al. (22) construyeron una escala sobre entusiasmo laboral denominada UWES por sus siglas en inglés Ut.recht W.ork En.gagement Sc.ale. Originalmente la escala fue diseñada en español con un total de 24 ítems, sin embargo, sólo 17 de ellos para explicar de manera efectiva las 3 dimensiones que conformaban. Por su parte, Salanova junto a Schaufeli et. optaron por una versión de 15 ítems, la cual fue efectiva, de esta manera confirmó la tridimensionalidad del constructo, las relaciones con compromiso organizacional y satisfacción laboral, y un alfa de Cronbach de 0.77 para vigor, 0.89 para dedicación y 0.73 para absorción. Posteriormente, Schaufeli, Bakker y Salanova decidieron reducir esta escala a solo 9 ítems , obtuvieron con resultados igualmente positivos (29).

En América Latina, se ha investigado escasamente la validez, consistencia y confiabilidad de la UWES, por lo que la evidencia disponible es limitada en esta región. Por lo tanto, los resultados que demuestran la estructura tridimensional del UWES no deben extrapolarse a otras áreas geográficas sin contar con investigaciones que respalden su aplicabilidad. Un ejemplo cercano es un estudio realizado en México con profesionales de la salud, donde se confirmó la estructura tridimensional de la versión de 9 ítems, mostrando una confiabilidad de 0.79 para el vigor, 0.83 para la dedicación y 0.81 para la absorción. Además, en la Ciudad de México se llevó a cabo un estudio de adaptación de la escala en un grupo de empleados, el cual también respaldó la estructura tridimensional de la escala con 9 ítems (30).

2.2.1 Satisfacción laboral

Definición

En este estudio, se conceptualizará la satisfacción como un estado emocional positivo y agradable que surge de la percepción subjetiva de las vivencias en el entorno laboral del empleado. Diversos factores pueden contribuir a esta satisfacción, como el salario, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de avance, las condiciones laborales previamente mencionadas, las relaciones con los compañeros y la estructura organizativa (31) .

Esta definición se alinea con la proporcionada por Frederick Herzberg, quien sostiene que para alcanzar la satisfacción laboral, es fundamental considerar dos tipos de factores: los motivacionales, que se relacionan con la satisfacción que experimenta una persona cuando se enfrenta a tareas desafiantes y estimulantes. En sus investigaciones, Herzberg concluyó que los factores principales vinculados a una mayor satisfacción son intrínsecos y están relacionados con la naturaleza misma de las tareas, las recompensas, el reconocimiento profesional y las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal que ofrece la empresa. También incluyen aspectos relacionados con la autorrealización personal, como la sensación de logro, el desempeño en el trabajo y la utilidad percibida en él, entre otros. En contraste, cuando las personas experimentan una satisfacción menor, tienden a atribuirla a factores externos o extrínsecos, como el ambiente de trabajo, las políticas organizacionales, la administración, las relaciones interpersonales, el salario y las condiciones físicas del trabajo. En resumen, esta teoría propone una distinción entre factores intrínsecos relacionados con la satisfacción y factores extrínsecos relacionados con la insatisfacción (32).

Locke sostiene que la satisfacción laboral es principalmente un estado emocional que puede ser positivo o placentero y que se deriva de la percepción subjetiva que tiene un trabajador sobre sus experiencias laborales y su trabajo en particular. Price y Muller, por su parte, se refieren al grado en el cual a los individuos les gusta su trabajo como la satisfacción laboral. Además, autores como Porter y Lawler argumentan que la motivación de los trabajadores se ve influenciada por las satisfacciones relacionadas con sus expectativas individuales, lo que a su vez afecta su desempeño laboral, estableciendo una relación directa entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas. Davis y Newstrom añaden que la satisfacción laboral es un fenómeno dinámico, ya que los sentimientos de satisfacción pueden aumentar o disminuir a medida que se satisfacen o no los motivos de logro (33).

Davis et al. (34), en su teoría de la discrepancia intrapersonal, postulan que la satisfacción laboral surge de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que realmente puede obtener de su empleo. Esta discrepancia se basa en diversas correspondencias, como las habilidades necesarias para el trabajo, las habilidades del trabajador, las recompensas que el trabajo proporciona y los valores y necesidades individuales.

Satisfacción laboral como recurso indispensable para organizaciones

La satisfacción de los trabajadores es de vital importancia para las organizaciones, ya que el desempeño y compromiso de los empleados están estrechamente relacionados con su satisfacción en el trabajo. Esta satisfacción no solo impacta en su bienestar personal, sino también en la cultura organizacional en general. Cuando los empleados se sienten satisfechos en su trabajo, son más propensos a estar comprometidos con la organización, lo que a su vez puede contribuir a un ambiente de trabajo positivo, aumentar la productividad y el rendimiento, y promover una cultura

organizacional saludable. Por lo tanto, las organizaciones deben esforzarse por comprender y abordar las necesidades y preocupaciones de sus empleados para garantizar un alto nivel de satisfacción laboral (35).

Satisfacción laboral en las instituciones públicas

La calidad de la gestión de grupos de trabajo dentro de una institución es esencial para garantizar el bienestar de las personas y, como resultado, un desempeño laboral productivo y de alta calidad. Cuando los grupos de trabajo están bien gestionados, se promueve un ambiente de trabajo saludable en el que los empleados se sienten valorados, respetados y apoyados en su desarrollo profesional. Esto, a su vez, contribuye a la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados (36).

Satisfacción laboral con relación a motivación laboral

Distinguir entre motivación y satisfacción laboral puede resultar complicado, ya que están estrechamente relacionadas. En esencia, la satisfacción laboral abarca un conjunto de actitudes hacia el trabajo y representa una disposición psicológica del trabajador hacia sus labores, lo cual se refleja en sus actitudes y emociones. Esta disposición puede verse influenciada por diversos factores, como la relación con el jefe, la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y enfrentar desafíos, el entorno físico de trabajo, entre otros (37).

Satisfacción laboral en relación al clima laboral

La satisfacción laboral se refiere al nivel de bienestar que experimenta un empleado en relación con su trabajo y el lugar donde lo realiza. Está relacionada con las actitudes de los trabajadores hacia el logro de los objetivos y metas de la empresa. Es importante destacar que existen múltiples definiciones de satisfacción laboral, por lo que no existe un único concepto que la describa (38).

Determinantes de la satisfacción laboral

Durante el año 2021, en plena pandemia de COVID-19, se llevó a cabo un estudio con el propósito de identificar los factores que tenían un impacto significativo en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud. Los resultados revelaron dos modelos que ayudaron a explicar la satisfacción laboral. En el primer modelo, se observó que el burnout explicaba el 20.4% de la variabilidad en la satisfacción laboral, con un alto nivel de poder predictivo (0.996). En el segundo modelo, se constató que tanto el burnout como la motivación conjuntamente explicaban el 28.7% de la satisfacción laboral, también con un poder predictivo elevado (0.99). Estos hallazgos confirmaron que, según los empleados del establecimiento de salud, los factores determinantes de la satisfacción laboral eran el burnout y la motivación (39).

La calidad de los servicios de atención médica puede verse influida por varios factores, entre los cuales se incluyen la infraestructura de salud, los recursos humanos y el sistema de atención médica. De todos estos elementos, los recursos humanos se destacan como el componente más crítico en la prestación de servicios de atención médica. Uno de los factores principales que afectan la productividad de estos recursos humanos es su nivel de satisfacción laboral, ya que desempeña un papel fundamental en la decisión de una persona de permanecer en una organización (40).

La satisfacción laboral se define como la respuesta positiva de los profesionales a las condiciones de trabajo que satisfacen sus necesidades y se basa en su percepción del valor o la equidad de su experiencia laboral. Además de ser un indicador de la calidad de vida en el trabajo, en el sector de la salud pública, la satisfacción laboral de los profesionales influye directamente en su desempeño y, por ende, en la atención que brindan a los pacientes (40).

Los gerentes y líderes de organizaciones de atención médica deben prestar una atención especial a la satisfacción laboral de sus empleados, ya que esta está estrechamente relacionada con la eficacia y la sostenibilidad del sistema de atención médica. Comprender lo que motiva a los trabajadores y cómo la organización y otros factores afectan su satisfacción laboral es esencial para fomentar la productividad (40).

En la actualidad, se ha observado una disminución en la satisfacción laboral de los empleados en el sector de la salud, lo que se asocia con una mayor intención de renunciar. Esta insatisfacción laboral también se relaciona con una prestación deficiente de atención médica y resultados clínicos negativos. Por otro lado, los empleados del hospital tienden a mostrar actitudes más positivas y placenteras cuando están satisfechos con su trabajo. Entre los factores que se asocian a la satisfacción laboral se encuentran la supervisión, la comunicación, las condiciones laborales favorables, las oportunidades de promoción, los procedimientos operativos, las recompensas contingentes, entre otros (40).

Trabajo actual y motivación intrínseca

Numerosos estudios han confirmado que la motivación intrínseca tiene un impacto más positivo en el desempeño y la productividad de los empleados en comparación con la motivación extrínseca. Un estudio llevado a cabo por Ramírez, Abreu y Badi respalda esta afirmación al señalar que los empleados que muestran una mayor motivación intrínseca hacia su trabajo actual tienden a desempeñarse mejor que aquellos con motivación extrínseca. Además, estos empleados tienden a experimentar una mayor satisfacción laboral y a mantener una actitud más positiva hacia su organización. La teoría de la autodeterminación sostiene que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas es un factor crucial que promueve la motivación intrínseca en el trabajo. Estas necesidades incluyen el sentido de autonomía, que se

refiere a la capacidad de tomar decisiones, la competencia, que implica sentirse capaz y tener la habilidad para llevar a cabo tareas y alcanzar resultados esperados, y el sentido de pertenencia, que se relaciona con mantener relaciones positivas y cercanas con otros. Por lo tanto, la motivación de los empleados hacia su trabajo actual aumentará si se crea un entorno que fomente la confianza, relaciones interpersonales sólidas y autonomía. En este contexto, los empleados se sentirán más libres para expresar sus opiniones, tomar decisiones propias y mostrar iniciativa, lo que a su vez impulsará su motivación intrínseca (41).

Trabajo en general (organización)

Hoy en día, la organización del trabajo se relaciona con el concepto de forma organizacional, que se compone de un sistema de variables estructurales que se agrupan en seis dimensiones para su categorización. En primer lugar, tenemos el tamaño de la fuerza de trabajo, que se refiere a la cantidad de personas que forman parte de una organización. En segundo lugar, encontramos el objeto del trabajo, que está determinado por la finalidad del trabajo, ya sea la generación de ganancias, la prestación de servicios o la manipulación de símbolos mediante el procesamiento de información y la toma de decisiones. La tercera dimensión se refiere a los medios de trabajo, que engloban la naturaleza de las herramientas, máquinas e instrumentos utilizados, así como el tipo de tecnología y el nivel de complejidad tecnológica empleados en la producción. La cuarta dimensión aborda la división del trabajo, que incluye la composición ocupacional y las habilidades de la fuerza laboral, así como la estructura administrativa de control, a menudo reflejada en una jerarquía organizativa. La quinta dimensión se relaciona con el control del trabajo, que se otorga a la autoridad y abarca el control administrativo en cada etapa del proceso laboral o en puntos de producción

específicos. Por último, la sexta dimensión es la propiedad y el control, que involucran las relaciones sociales de producción tanto a nivel institucional como social (42).

Interacción con el jefe inmediato

Desde una perspectiva de liderazgo, la persona encargada de dirigir un grupo de individuos tiene la responsabilidad de aumentar la motivación de los colaboradores. La motivación desempeña un papel crucial en el desempeño laboral de una persona, especialmente en los empleados jóvenes que se enfrentan a su primera experiencia de trabajo. Se ha comprobado que las principales motivaciones internas de los trabajadores son la autorrealización, seguida del reconocimiento. En este contexto, el comportamiento del líder es efectivo cuando actúa como una fuente de confianza, fomenta la satisfacción interpersonal y ayuda a reducir el estrés, aliviando la tensión y la frustración de sus subordinados. Este tipo de liderazgo se asocia con un mayor rendimiento y con el compromiso hacia los objetivos. Se considera que este enfoque de liderazgo se centra en las personas. Existen diversas teorías que han intentado explicar la dinámica del liderazgo. Las primeras teorías se centraron en los rasgos que debería tener un líder. Este enfoque basado en los rasgos evolucionó con los estudios de Bass sobre líderes carismáticos y transformacionales. Posteriormente, se empezaron a considerar otras variables contextuales y situacionales que influyen en el comportamiento del liderazgo, lo que se conoce como teorías contingentes. Estas teorías destacan variables clave, como las características de los seguidores, el entorno laboral, las tareas de los seguidores y el entorno exterior, como factores que influyen en el liderazgo. En la actualidad, las investigaciones sobre liderazgo se centran en el estudio del liderazgo transformacional y transaccional. El liderazgo transformacional implica la comunicación, motivación e inspiración de los seguidores para que vayan más allá de sus propios intereses y la creación de una visión compartida para el grupo. Por otro lado,

el liderazgo transaccional se basa en un proceso de intercambio entre líderes y seguidores, en el cual el líder refuerza las estructuras, sistemas de información y sistemas de recompensas (43).

Oportunidades de progreso

El respaldo institucional en el entorno laboral se refiere a los elementos proporcionados por la institución que contribuyen al puesto de trabajo. Estos elementos se agrupan en subdimensiones que incluyen los procesos laborales, la supervisión en el trabajo, el apoyo de los superiores, la evaluación del desempeño y las oportunidades de promoción y avance. Estas oportunidades de progreso se basan en la formación y el desarrollo de los empleados, lo que les permite adquirir nuevas habilidades y, como resultado, acceder a puestos laborales de mayor jerarquía dentro de la misma institución, lo que suele conllevar mejoras salariales.(44)

Remuneraciones/incentivos

El salario es la compensación en forma de dinero u otros beneficios equivalentes que un empleador paga a un empleado en función de su puesto y las responsabilidades que desempeña, así como por los servicios que presta. En este contexto, se distinguen dos tipos principales de salario: el salario directo, que se recibe como contraprestación directa por el trabajo realizado en el cargo ocupado, y el salario indirecto, que proviene de los acuerdos y cláusulas establecidos en el contrato entre el empleador y el empleado. Este último incluye elementos como planes de beneficios, gratificaciones, bonificaciones, comisiones, propinas y otros incentivos proporcionados por la institución (45).

Ambiente de trabajo

Las condiciones y el medio ambiente de trabajo varían considerablemente según sea el sector o rama de actividad económica. Este concepto de ambiente laboral surgió en un momento histórico como resultado de diversos factores. (46)

Las condiciones y el entorno laboral son elementos complejos y multifacéticos que pueden ser difíciles de comprender en su totalidad, ya que engloban las percepciones y experiencias individuales de los trabajadores y abarcan una amplia gama de aspectos. Algunos de estos aspectos se centran en el trabajador a nivel individual, mientras que otros están relacionados con las condiciones generales y el ambiente en el lugar de trabajo (47).

El ambiente laboral abarca tanto la naturaleza de las tareas realizadas en el trabajo como las condiciones físicas presentes en el lugar de trabajo. Sin embargo, también está intrínsecamente relacionado con las preocupaciones psicosociales de los empleados. Estas preocupaciones pueden surgir de circunstancias familiares o de la vida personal, elementos culturales, cuestiones relacionadas con la nutrición, las facilidades de transporte y las condiciones de vivienda, entre otros aspectos. Todos estos factores pueden influir en la percepción y experiencia general de un trabajador en su entorno laboral (47).

2.3. Marco conceptual

- **Engagement laboral:** Estado feliz y enérgico de las personas en el trabajo además estas cuentan con una actitud positiva frente a lo que están haciendo en sus respectivos trabajos (22).

- **El vigor:** Se refiere a los elevados niveles de energía y resistencia mental cuando se trabaja, esto asociado al gran deseo de invertir esfuerzo en el trabajo a pesar de las dificultades que puedan presentarse (28).
- **La dedicación:** Se asocia a la alta implicancia laboral y a la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, la inspiración, significado y orgullo por el trabajo (28).
- **La absorción:** Es el tercer elemento que conforma el engagement aparece cuando y el trabajador está totalmente concentrado en su trabajo mientras el tiempo pasa volando, percibiendo dificultades para desconectarse de lo que está haciendo (28).
- **Satisfacción Laboral:** Sentimiento positivo y placentero generalizado; para lograrlo se pasa por facetas específicas como: sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización (31).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.

3.2 Hipótesis específicas

- a. El nivel de engagement que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 es bajo.
- b. El nivel de satisfacción laboral que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 es bajo.

3.3 Variables

Variable X: Engagement Laboral

Variable Y: Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta el cuadro de operacionalización de variables.

Engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Índice	Escala
Variable X Engagement Laboral	Estado feliz y enérgico de las personas en el trabajo además estas cuentan con una actitud positiva frente a lo que están haciendo en sus respectivos trabajos (16)	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento lleno(a) de energía en el trabajo. ✓ En mi trabajo soy fuerte y vigoroso(a) ✓ Tengo ganas de ir a trabajar cuando me levanto en las mañanas ✓ Puedo trabajar durante largos periodos de tiempo. ✓ En mi trabajo soy muy persistente. ✓ Puedo seguir trabajando a pesar de que las cosas no vayan bien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - Rara vez - algunas veces - Frecuentemente - muy frecuentemente - Siempre 	Ordinal
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que mi trabajo está lleno de significado y tiene un propósito. ✓ Me siento entusiasmado cuando realizo mi trabajo ✓ Siento que mi trabajo me inspira ✓ Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizo ✓ Considero mi trabajo como un reto positivo en mi vida 		
		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo. ✓ Estoy inmerso y en mi trabajo. ✓ Me dejo llevar por mi trabajo. ✓ Se me hace difícil desconectarme de mi trabajo ✓ Cuando trabajo olvido todo lo que pasa a mi alrededor ✓ Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando. 		
Variable Y Satisfacción Laboral	Sentimiento positivo y placentero generalizado; para lograrlo se pasa por facetas específicas como: sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización (25)	Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se lo que se espera de mí porque los objetivos y responsabilidades de mi puesto laboral son claros. ✓ Siento que puedo desarrollar mis habilidades y ponerlas en juego en mi trabajo ✓ En mi trabajo me proporcionan información oportuna y adecuada sobre mi desempeño laboral y resultados alcanzados ✓ La institución me proporciona herramientas, instrumentos y recursos necesarios para desempeñarme en mi trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Totalmente en desacuerdo 2 Pocas veces de acuerdo 3 Indiferente 4 Mayormente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo 	Ordinal
		Trabajo en general (organización)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El área o servicio donde trabajo está bien organizado ✓ Siento que me puedo adaptar a las condiciones que ofrece mi trabajo ✓ Siento satisfacción con mi centro laboral ✓ Las políticas y normas de personal de la institución son claras y transparentes. ✓ Los trabajadores son tratados bien sin importar el cargo que ocupen ✓ En el trabajo se pueden expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias. ✓ El nombre y prestigio de la institución donde trabajo es gratificante para mí. 		

		Interacción con el jefe inmediato	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soy reconocido por los directivos o jefes cuando realizó un trabajo bien hecho ✓ Los directivos y/o jefes solucionan los problemas de forma creativa y buscan la innovación y la constante mejora. ✓ Los directivos y/o jefes que muestran dominio técnico y conocimiento en sus funciones. ✓ Los directivos y/o jefes consideran La participación de los trabajadores para la toma de decisiones. ✓ Los directivos y/o jefes informan oportunamente a los trabajadores sobre asuntos que puedan afectar o interesen a la institución 		
		Oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tengo oportunidad de recibir capacitación suficiente que me permite desarrollar habilidades asistenciales para la atención integral ✓ Tengo oportunidad de recibir capacitación que permita mi desarrollo humano y personal. 		
		Remuneraciones e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi remuneración o sueldo es propicio y adecuado en relación al trabajo que realizó. ✓ La institución se preocupa por las necesidades básicas primordiales de los trabajadores. 		
		Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los compañeros de trabajo siempre estamos dispuestos a colaborar y ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto demande un mayor esfuerzo. ✓ Me siento satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver las quejas o reclamos de los trabajadores. 		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

La investigación empleó como método general el **método científico** ya que se utilizó una serie de pasos sistematizados y controlados, por otro lado los métodos específicos utilizados fueron la **observación** y el **análisis**.(48)

4.2 Tipo de investigación

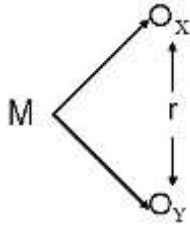
La investigación fue de tipo **básica**, también llamada investigación pura, en vista que solo profundizó los conocimientos y trató de mejorar las teorías científicas ya existentes en la realidad.(49)

4.3 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel **relacional** (también llamado nivel correlacional), ya que el estudio contempló 2 variables (Engagement y Satisfacción Laboral), cuyas mediciones requerían de un análisis bivariado y el objetivo fue demostrar asociación entre las mismas. (50)

4.4 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño **correlacional simple**, el cual se emplea con mucha frecuencia dentro del nivel relacional y se esquematiza de la siguiente forma (51)



Donde:

M= muestra

O_X = Nivel de Engagement Laboral

O_Y = Nivel de Satisfacción Laboral

r = Asociación entre las variables

4.5 Población y muestra

- **Población:** La población destinada a este estudio estuvo conformada por los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca, conformados por Médicos, Enfermeras, Obstetras y Técnicos en enfermería, haciendo un total de 61 usuarios internos.
- **Muestra:** Se realizó un muestreo censal por lo cual se tomó a toda la población como muestra por ser una población pequeña y de fácil acceso llegando al número de 61 usuarios, quienes fueron los elementos de la muestra.
- **Criterios de Inclusión:**
 - Usuarios internos que trabajen a tiempo completo
 - Usuarios internos que acepten y firmen el consentimiento informado.
 - Médicos, Obstetras, Enfermeros y Técnicos en enfermería con cualquier tipo de contrato laboral
- **Criterios de exclusión:**
 - Usuarios internos que no cumplan con el llenado correcto de los instrumentos.
 - Usuarios internos que estén laborando menos de 1 año en el Centro de Salud

- Profesionales de la salud que estén haciendo SERUMS
- Personal de salud que esté haciendo pasantía o intercambio

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recolectar los datos fue la encuesta y se emplearon 2 instrumentos, el primero fue la escala de Utrecht para medir el nivel de engagement laboral el cual es la escala más utilizada para la evaluación del engagement y consta de 3 dimensiones o subescalas: vigor dedicación y absorción, el instrumento estuvo conformado de 17 ítems los cuales tuvieron respuesta en escala de Likert, donde cero es nunca y 6 es siempre.(22) Para clasificación del nivel de engagement laboral en alto, medio y bajo se aplicó la escala de Stanones.

Nivel de engagement	Puntaje
Bajo	6-34
Medio	35-68
Alto	69-102

El segundo instrumento fue un cuestionario de satisfacción laboral dirigido al personal de salud establecido por el Ministerio de salud del Perú y está conformado por las siguientes dimensiones: trabajo actual qué es el cargo, trabajo en general (organización), interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones/incentivos y ambiente de trabajo. Cada ítem será evaluado en una escala de 1 a 5, en el que 1 representa un total desacuerdo y 5 un total acuerdo con el ítem señalado. Para clasificación del nivel de engagement laboral en alto, medio y bajo se aplicó la escala de Stanones.

Nivel de satisfacción laboral	Puntaje
Bajo	22-51
Medio	52-81
Alto	82-110

Ambos instrumentos se encontraban ya validados y tienen un alto nivel de confiabilidad. Sin embargo, para el segundo instrumento se realizó una prueba piloto de 20 usuarios internos de otro centro de salud para determinar su confiabilidad en vista que en el documento emitido por el MINSA no especificaba.

Instrumento	Confiabilidad
Escala de Utrecht 17 (22).	Alpha (0.92)
Cuestionario de satisfacción laboral dirigido al personal de salud (MINSA).	Alpha (0.93)

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Procedimiento para la recolección de datos

Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada de forma presencial, después de haber pedido permiso al establecimiento de salud y explicado a los encuestados los objetivos de la investigación y obteniendo su consentimiento informado, en dicha encuesta se incluía el consentimiento informado el cual fue firmado por el usuario interno a fin de utilizar los datos bajo las normas de éticas que presiden la investigación. Resolver la encuesta tomo entre 15 y 20 minutos a cada participante.

Análisis de los datos

Posteriormente a la recolección de datos estos fueron digitados en una base virtual haciendo uso del programa Excel para su discriminación de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión y su posterior procesamiento mediante el paquete estadístico SPSS. V25. Los resultados de la investigación están plasmados en cuadros y tablas cada uno con su respectiva interpretaciones y comentarios.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La ejecución del presente estudio estuvo fundamentada en los artículos 4 y 5 del código de ética de investigación y en los artículos 27 y 28 del reglamento general de investigación los cuales detallan los principios éticos en los que se basó el presente estudio.

En la ejecución del proyecto se respetó y veló por la protección de los participantes y de los diferentes grupos étnicos o socioculturales vinculados a la investigación.

El autor garantiza la protección de los participantes del estudio habiendo firmado una declaración jurada de confidencialidad la cual está anexada en los anexos del presente informe final de investigación.

En el presente estudio se utilizó el consentimiento informado de forma física, el cual está firmado por los participantes del estudio, en este caso por el personal sanitario del Centro de Salud de Chilca, en conformidad de participación, previa explicación de los objetivos del proyecto y sus implicancias. Todos los consentimientos informados fueron firmados por libre voluntad de los participantes y no están condicionados a ningún tipo de beneficio económico.

En el presente estudio se beneficiarán con los resultados los miembros del centro de salud ya que podrán tomarlos como referencia para poder modificar o replantear algunas políticas y lineamientos en cuanto a la gestión de servicios de salud, por otro lado, cabe señalar que la ejecución de este estudio no causó daño físico ni psicológico o de alguna otra índole a los participantes.

En el presente estudio se aplicaron instrumentos impresos, lo cual generó un impacto mínimo sobre el medio ambiente ya que se utilizaron impresiones en doble cara.

El autor de la presente investigación actuó con responsabilidad durante todo el proceso de investigación, asimismo cumple con las normas estipuladas en los reglamentos anteriormente mencionados.

El autor del presente estudio declara que no tiene ningún tipo de conflicto de interés y que respetó todos los procesos actuando de forma honesta y transparente.

La investigación es pertinente original y coherente con las líneas de investigación de la Universidad Peruana Los Andes

En todo momento se procedió con rigor científico asegurando la validez fiabilidad y credibilidad de los métodos fuentes y datos ya que el proyecto de investigación fue presentado ante un comité de ética antes de su ejecución y también fue evaluado durante el proceso de ejecución y posterior a este, asimismo se cuenta con un asesor quien guió la realización del trabajo de investigación.

El autor asume en todo momento la responsabilidad del presente estudio estando consciente de las consecuencias individuales sociales y académicas que puedan derivar del mismo.

Para garantizar el anonimato del de personal de salud quien participó del estudio se codificaron los nombres en el proceso de análisis de datos

Los hallazgos de la presente investigación serán reportados de manera abierta completa y oportuna a la comunidad científica en vista que serán publicados en el repositorio institucional de tesis de la Universidad Peruana Los Andes

Los datos obtenidos en el proceso de investigación fueron almacenados bajo la custodia de los propios investigadores los cuales no los utilizarán para lucro personal ilícito o para otros propósitos distintos de los fines que tuvo la investigación

En todo momento se cumplió con las normas institucionales nacionales e internacionales que regulan la investigación como aquellas que velan por la protección de los sujetos humanos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Tabla 1 Asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022

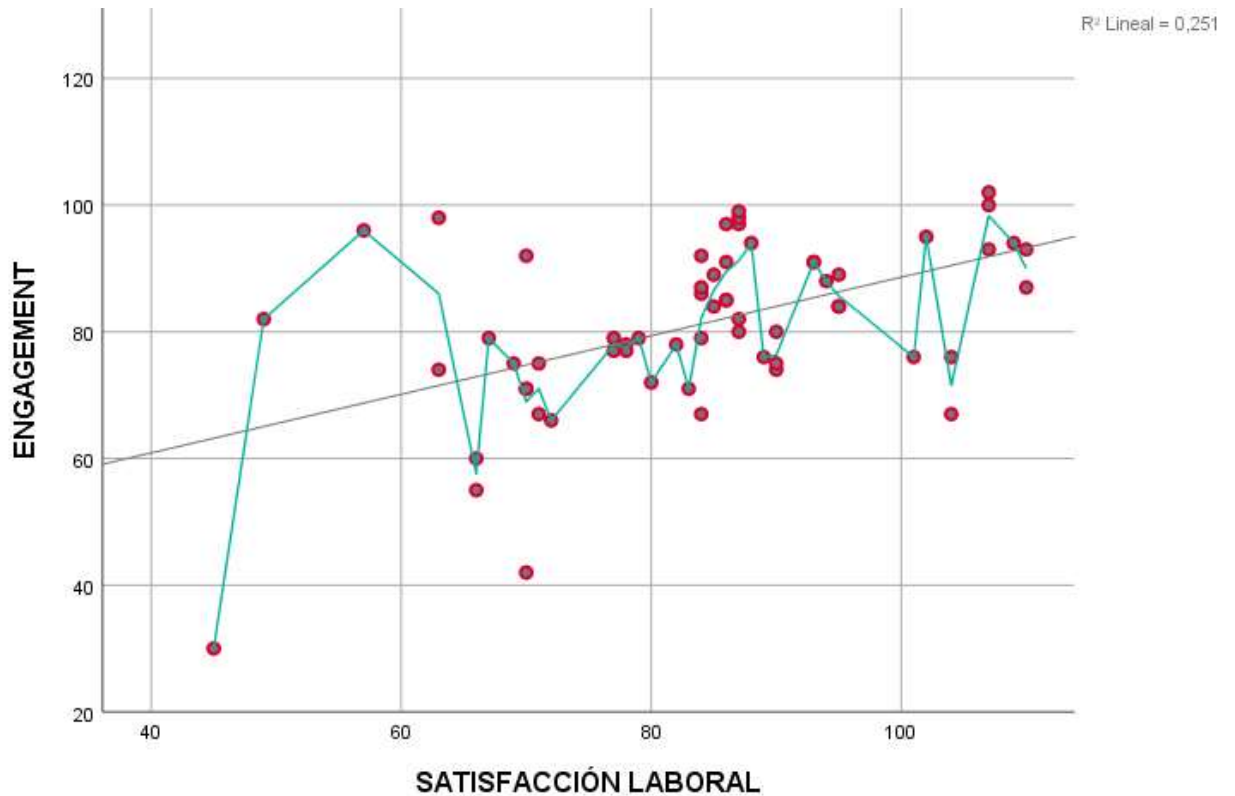
	ENGAGEMENT	SATISFACCIÓN LABORAL
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,501**
	N	61
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,501**
	Sig. (bilateral)	1
	N	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla se muestran los resultados de la prueba de correlación de Pearson, cuya significancia (p) es menor que 0.05, lo cual nos indica que existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca, con un coeficiente de +0.501, esto quiere decir tiene un grado de correlación positiva media, lo cual se puede interpretar que a mayor satisfacción laboral habrá mayor engagement.

Figura 1 Dispersión simple con ajuste de línea de engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022



Fuente: Elaboración propia

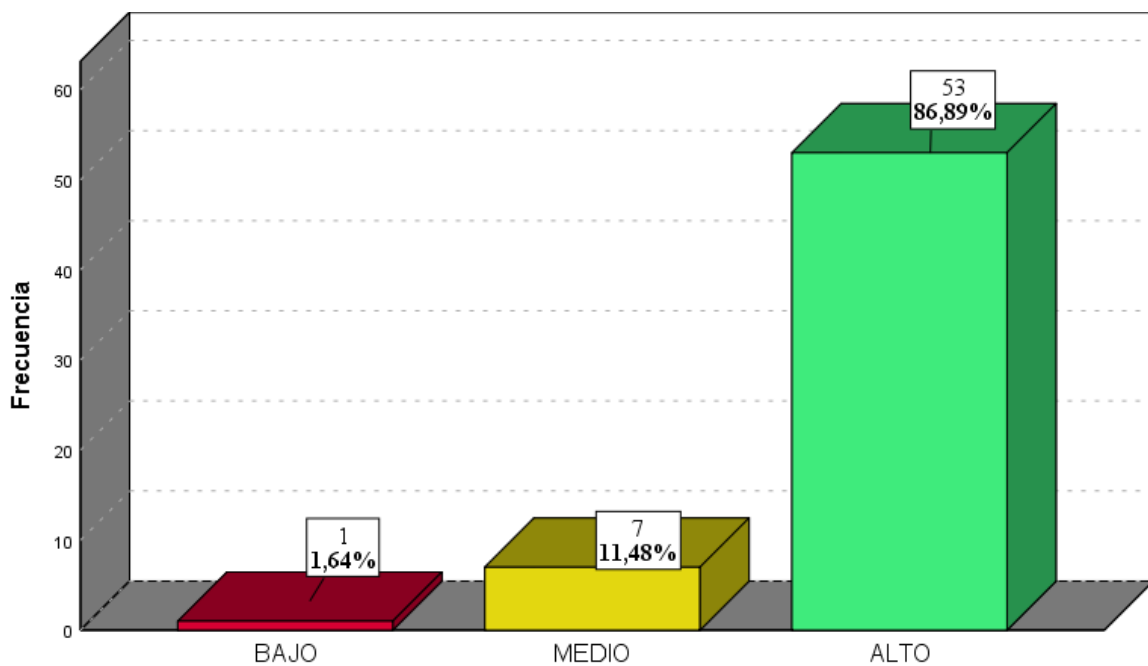
Interpretación: En la figura se muestra la dispersión simple con ajuste de línea de engagement y satisfacción laboral que coincide con el coeficiente de correlación, esto se puede interpretar que a mayor puntaje en la escala de satisfacción laboral habrá mayor puntaje en la escala de engagement, por lo cual podemos inferir que mejores condiciones laborales pueden repercutir positivamente en el nivel de compromiso que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022.

Tabla 2 Nivel de engagement en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,6
MEDIO	7	11,5
ALTO	53	86,9
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Nivel de engagement en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca



Fuente: Elaboración propia

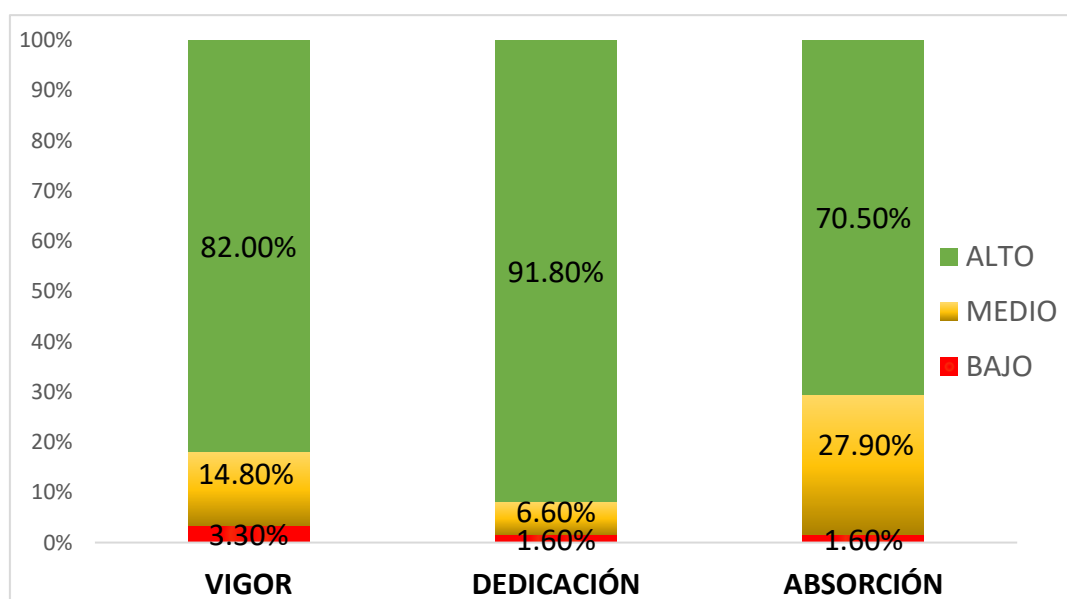
Interpretación: En la tabla y figura 2 se observa que el 86,89% de los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca tienen un nivel de engagement alto, siendo algo positivo para la institución ya que esto significa que la mayoría de sus usuarios están motivados y sienten compromiso con sus labores.

Tabla 3 Nivel de engagement según sus dimensiones en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca

Dimensiones del engagement			
NIVEL	Vigor	Dedicación	Absorción
BAJO	3.3% (2)	1.6% (1)	1.6% (1)
MEDIO	14.8% (9)	6.6% (4)	27.9% (17)
ALTO	82.0% (50)	91.8% (56)	70.5% (43)
Total	100.0% (61)	100.0% (61)	100.0% (61)

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 Nivel de engagement según sus dimensiones en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca



Fuente: Elaboración propia

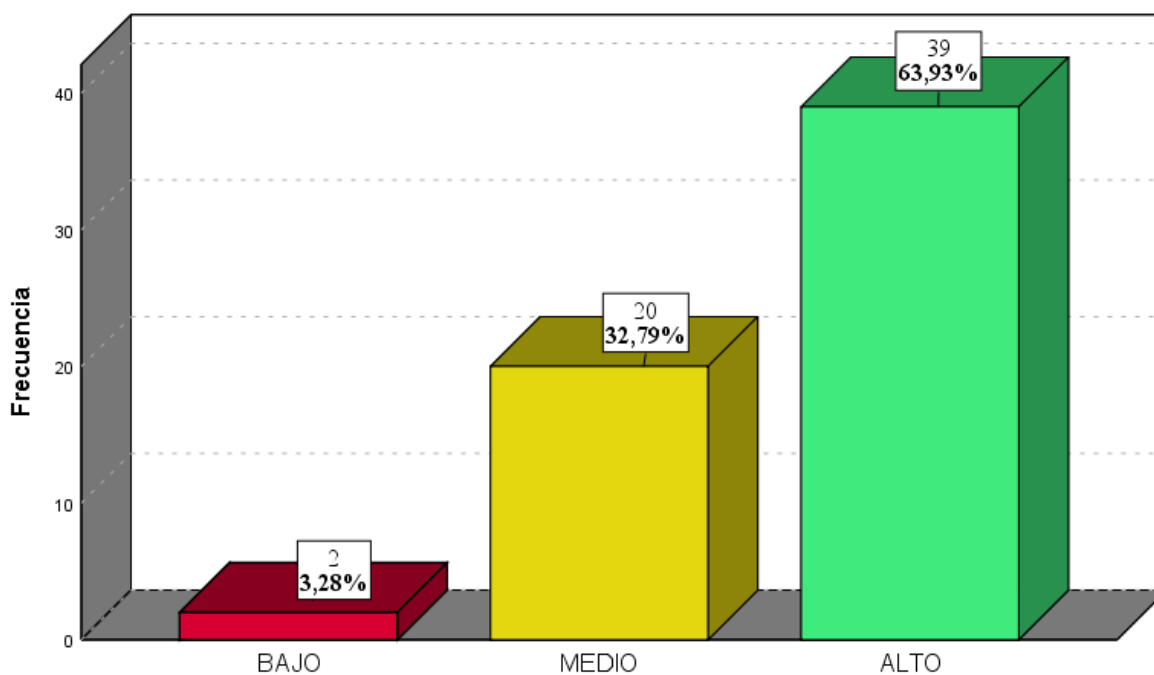
Interpretación: En la tabla y figura 3 se observan los niveles de engagement contemplándose sus 3 dimensiones, se pueden observar niveles altos de vigor, dedicación y absorción en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca en el 82%, 91.8% y 70,5% respectivamente, lo cual indica que el personal de salud tiene fortalecidas estas 3 dimensiones y por ende un alto nivel de engagement (compromiso) con el trabajo que realiza.

Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	3,3
MEDIO	20	32,8
ALTO	39	63,9
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 Nivel de satisfacción laboral en los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022

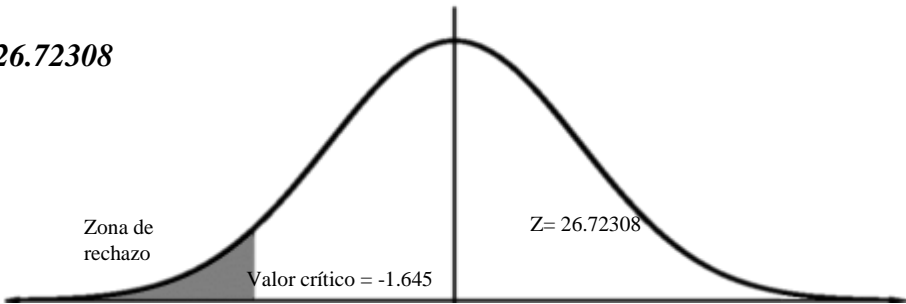


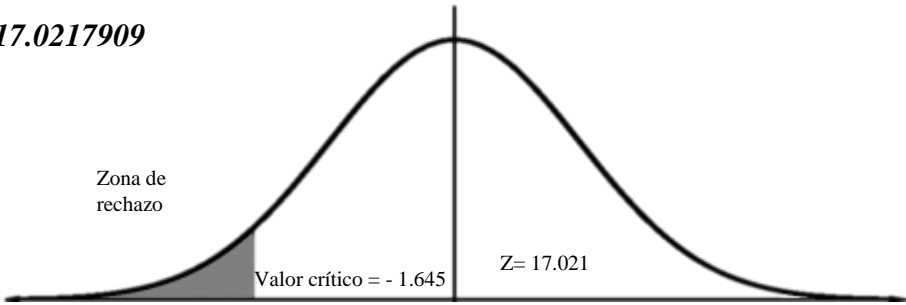
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla y figura 4 se observa que el 63,93% de los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca tienen un nivel de satisfacción laboral alto, lo cual representa que la mayoría se encuentra conforme con las condiciones laborales que obtienen de la institución, sin embargo, existe un 32,79% que tiene un nivel de satisfacción laboral medio.

5.2 Contrastación de hipótesis

1	Planteamiento de Hipótesis General H0: No existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 H1: Existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022
2	Establecimiento de un nivel de significancia o riesgo Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
3	Selección de estadístico de prueba - Correlación de Pearson
4	Lectura del p-valor: Valor de p= 0.000
5	Toma de decisión estadística En vista que el p valor es menor al mínimo de error permitido $0.00 < 0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula y acertar la hipótesis del investigador, por lo tanto, podemos concluir que: <i>Existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022</i>

1	<p>Planteamiento de Hipótesis Específica 1</p> <p>H0: El nivel de engagement que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 no es bajo</p> <p>HI: El nivel de engagement que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 es bajo</p>
2	<p>Establecimiento de un nivel de significancia o riesgo</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$</p>
3	<p>Selección de estadístico de prueba</p> <p>- PRUEBA Z</p> $Z = (X - \mu) / (s / \sqrt{n})$ <p>Donde:</p> <p>X = media (81.16)</p> <p>μ = media poblacional hipotética (35)</p> <p>s = desviación estándar (13.491)</p> <p>n = número de observaciones en la muestra (61)</p> <p>Valor crítico = -1.6449</p> <p>Z = 26.72308</p> 
4	<p>Lectura del resultado de la prueba Z:</p> <p>Valor crítico = -1.645</p> <p>Valor Z = 26.72308</p>
5	<p>Toma de decisión estadística</p> <p>En vista que el resultado de la prueba Z es mayor al valor crítico cae en la zona de aceptación de la Hipótesis nula, por lo tanto, podemos concluir que:</p> <p><i>El nivel de engagement que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 no es bajo</i></p>

1	<p>Planteamiento de Hipótesis Específica 2</p> <p>H0: El nivel de satisfacción laboral que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 no es bajo</p> <p>HI: El nivel de satisfacción laboral que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 es bajo</p>
2	<p>Establecimiento de un nivel de significancia o riesgo</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$</p>
3	<p>Selección de estadístico de prueba</p> <p>- PRUEBA Z</p> $Z = (X - \mu) / (s / \sqrt{n})$ <p>Donde:</p> <p>X = media (83.85)</p> <p>μ = media poblacional hipotética (52)</p> <p>s = desviación estándar (14.614)</p> <p>n = número de observaciones en la muestra (61)</p> <p>Valor crítico = - 1.6449</p> <p>Z = 17.0217909</p> 
4	<p>Lectura del resultado de la prueba Z:</p> <p>Valor crítico = -1.645</p> <p>Valor Z = 17.02179</p>
5	<p>Toma de decisión estadística</p> <p>En vista que el resultado de la prueba Z es mayor al valor crítico cae en la zona de aceptación de la Hipótesis nula, por lo tanto, podemos concluir que:</p> <p><i>El nivel de satisfacción laboral que tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 no es bajo</i></p>

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Fue muy interesante conocer los resultados del presente estudio ya que se pudo probar la hipótesis de que existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 ($p < 0.00$), con un coeficiente de correlación positiva media de +0.501 lo cual indica que a mayor nivel de satisfacción laboral mayor será el nivel de engagement (compromiso) del usuario interno. Estos hallazgos son similares a los de Nava M et al. (18) en México y Sutta N. (12) en Perú quienes en su trabajo de investigación demostraron que ambas variables (engagement y satisfacción laboral) estaban estrechamente relacionadas ($p < 0.00$) con una población similar de usuarios internos de un establecimiento de salud, otro estudio que demostró esta relación, es el de Gamarra Y. (14), con una población de usuarios de un hospital, encontrando una relación con una intensidad alta y directa (0,79). Así mismo, la relación entre estas variables fue comprobada por los estudios de Andrade R (24) en Perú y de Park k. Johnson K. (20) en Estados Unidos, pero con una población de docentes de institutos de educación superior, encontrando una correlación positiva, moderada (0.51) y altamente significativa, muy similar a los hallazgos del presente estudio, lo cual nos hace pensar que la relación entre estas variables se cumplen en varios campos y niveles laborales.

También fue interesante determinar que los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 tienen niveles de engagement altos en un 86.9%, lo cual indica que son personal de salud comprometido con su trabajo, así mismo se midió cada dimensión del engagement y sorprendentemente en las 3 dimensiones se obtuvieron puntajes altos, en el caso de vigor el 82% , dedicación el 91.8% y absorción el 70.5%, demostrando que el personal de salud tiene altos estos componentes durante sus horas laborales. Estos resultados concuerdan con la investigación de Argomedo J.(11), quien determinó que el 87% del personal de salud tenía

un alto nivel de engagement. Así mismo los resultados de Sutta N. (12) en su tesis determinaron que el 91,4% de los usuarios internos de un centro de salud presentaban engagement alto. Sin embargo se difiere con el estudio de Gamarra Y. (14) en el cual se encontró que solo el 19.2% tenían niveles de engagement altos, probablemente se deba a que su muestra fue tomada de un Hospital y no de un Centro de salud como en los anteriores casos. Otro caso similar ocurre con la investigación de López V. Orellana M. (16), donde los niveles de engagement en el personal de enfermería de un Hospital fueron altos solo en un 46,3%. Esto nos hace pensar que el compromiso laboral de los usuarios internos es mayor en centros de Salud en comparación a los usuarios internos en los Hospitales, aspecto que debería investigarse más a profundidad y determinar cuáles son los factores que generan esta diferencia tan significativa.

Por otro lado, se pudo determinar que los niveles de satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 son altos en un 63.9%, si bien es un porcentaje menor en comparación al nivel de engagement, representa el sentir de la gran mayoría de usuarios en conformidad con las condiciones laborales a las que diariamente están expuestos, esto nos hace pensar que se está mejorando cada vez más en este aspecto. Estos resultados coinciden con el estudio de Cortez D. Marquina K. (2), quien determinó que el 65.6% de los profesionales de enfermería del hospital de Chankay estaban satisfechos con su trabajo. Así mismo los resultados de Sutta N. (12) en su tesis determinaron que el 74.1% de los usuarios internos presentaban niveles altos de satisfacción laboral, sin embargo se difiere con los resultados en el estudio de Gamarra Y. (14) quien encontró que solo el 41.7% de usuarios presentaban insatisfacción laboral, probablemente se deba a que la muestra de este estudio pertenece a trabajadores de un hospital y no de un centro de salud como en los anteriores estudios mencionados, pudiendo ser diferente la realidad entre los diferentes niveles de establecimientos de salud. Se pueden observar diferencias muy notables en los

niveles de satisfacción de los usuarios internos de un centro de salud en comparación con aquellos usuarios internos e hospitales, siendo mayores en los usuarios que laboran en niveles inferiores, por lo tanto también sería importante determinar cuáles son los factores que condicionan estos contrastes.

CONCLUSIONES

1. Existe asociación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 ($p < 0.05$)
2. Los niveles de engagement en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 son altos en un 86.9%
3. Los niveles de satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022 son altos en un 63.9%

RECOMENDACIONES

1. Al centro de salud de Chilca, que identifiquen cuales son los factores que propician los altos niveles de engagement y satisfacción laboral a fin de potenciarlos para aumentar el compromiso laboral y la satisfacción del usuario interno.
2. Al jefe de recursos humanos del centro de salud de Chilca, evaluar periódicamente los niveles de engagement y satisfacción laboral de los usuarios internos a fin de realizar las acciones correctivas de ser necesarias, especialmente con aquellos usuarios que presentan niveles bajos en estos campos.
3. A los futuros investigadores en este campo, se les recomienda realizar investigaciones tipo aplicadas para realizar intervenciones que puedan mejorar los niveles de satisfacción laboral y en consecuencia el engagement de los usuarios internos.
4. En futuras investigaciones se recomienda demostrar relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con el nivel de engagement del usuario interno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zafra-Tanaka JH, Veramendi-Espinoza L, Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med.* enero de 2015;76(1):87-8.
2. Cortez Triveño DM, Marquina Vara KT. Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado 4 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74586>
3. García Ramos M. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2007;15(2):63-72.
4. Valverde S, Silvia G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz Méd Lima.* enero de 2019;19(1):67-72.
5. Bianchini Matamoros M. El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Med Leg Costa Rica.* noviembre de 1997;13-14(2-1-2):189-92.
6. Arias Gallegos WL, Muñoz del Carpio Toia A, Delgado Montesinos Y, Ortiz Puma M, Quispe Villanueva M, Arias Gallegos WL, et al. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Med Segur Trab.* diciembre de 2017;63(249):331-44.
7. Juárez García A, Juárez García A. Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Rev Univ Ind Santander Salud.* diciembre de 2020;52(4):432-9.
8. Juárez García A. Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit.* julio de 2015;21(2):187-94.

9. Diaz Erazo D. El engagement y su influencia en la productividad laboral. 2021 [citado 2 de mayo de 2022]; Disponible en: <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2203>
10. Valdez Bonilla H, Ron Murguía C. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo [Internet]. Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout; 2009. Disponible en: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
11. Argomedo Campos JR. Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019 [Internet]. [Trujillo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 2 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45540>
12. Sutta Amat N. Engagement y satisfaccion laboral del usuario interno del Centro de Salud de Urcos, Cusco 2017 [Internet]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2019 [citado 4 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5033>
13. Andrade Escobedo RE. El work engagement y la satisfacción laboral en Cepea S.A. 2021 [citado 26 de octubre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6374>
14. Gamarra Pereira Y. Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 28 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62362>

15. Sanclemente Vinué I, Elboj Saso C, Íñiguez Berrozpe T, Sanclemente Vinué I, Elboj Saso C, Íñiguez Berrozpe T. Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Enferm Glob.* 2017;16(47):400-26.
16. López Morales VA, Orellana Gómez MJ. Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013. [Internet]. [Valdivia - Chile]: UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE; 2013. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fml864f/doc/fml864f.pdf>
17. Pizarro Ruz J, Fredes Collarte D, Inostroza Peña C, Torreblanca Urbina E. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Rev Venez Gerenc* [Internet]. 2019 [citado 7 de mayo de 2022];24(87). Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24640>
18. Nava-Gómez M, Brito-Ortíz J, Contreras M, Patlán-Pérez J. Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, México. *Academia Journals.* 4 de junio de 2019;21(2):1981-6.
19. Pongton P, Suntrayuth S. Communication Satisfaction, Employee Engagement, Job Satisfaction, and Job Performance in Higher Education Institutions. *ABAC J.* 27 de septiembre de 2019;39(3):90-110.
20. Park KA, Johnson KR. Job Satisfaction, Work Engagement, and Turnover Intention of CTE Health Science Teachers. *Int J Res Vocat Educ Train.* diciembre de 2019;6(3):224-42.
21. Ge J, He J, Liu Y, Zhang J, Pan J, Zhang X, et al. Effects of effort-reward imbalance, job satisfaction, and work engagement on self-rated health among healthcare workers. *BMC Public Health.* 22 de enero de 2021;21(1):195.

22. María Salanova, Schaufeli W. El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. estudios financieros. 2004.
23. Parra P. Relación entre el nivel de Engagement y el rendimiento académico teórico/práctico.
24. Lupano Perugini ML, Waisman S. Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. Rev Psicodebate Psicol Cult Soc. diciembre de 2018;18(2):77-89.
25. Agurto Ruiz KP, Mogollón García FS, Castillo Chung LB, Agurto Ruiz KP, Mogollón García FS, Castillo Chung LB. El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. Rev Univ Soc. agosto de 2020;12(4):112-9.
26. Kubota K, Shimazu A, Kawakami N, Takahashi M, Nakata A, Schaufeli WB. Distinción Empírica Entre Engagement y Trabajolismo en Enfermeras Hospitalarias de Japón: Efecto Sobre la Calidad del Sueño y el Desempeño Laboral. Cienc Trab CT. 2011;13(41):152-7.
27. Vásquez Pailaqueo MP, Inostroza Naranjo RF, Acosta Antognoni H, Vásquez Pailaqueo MP, Inostroza Naranjo RF, Acosta Antognoni H. Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. Rev Psicol Santiago. enero de 2021;30(1):1-17.
28. Orgambídez-Ramos A, Pérez-Moreno PJ, Borrego-Alés Y. Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. Rev Psicol Trab Las Organ. agosto de 2015;31(2):69-77.
29. Juárez García A. Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos. 2015.

30. Villavicencio-Ayub E, Jurado Cárdenas S, Aguilar Villalobos J. Adaptación de las escalas uwes y osi para trabajadores mexicanos. *Psicol Iberoam*. 31 de diciembre de 2014;22(2):6-15.
31. Vega MMC, Partido AN, Rivera PCH. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Icade Rev Fac Derecho*. 2007;(72):49-74.
32. Herzberg F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? :13.
33. Chiang Vega MM, San Martín Neira NJ. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Amp Trab*. diciembre de 2015;17(54):159-65.
34. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú | *Journal of Economics Finance and International Business* [Internet]. [citado 27 de junio de 2022]. Disponible en: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
35. Vargas Echeverría SL, Flores Galaz MM, Vargas Echeverría SL, Flores Galaz MM. Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investig Bibl*. junio de 2019;33(79):149-76.
36. Chiang Vega MM, Salazar Botello CM, Huerta Rivera PC, Nuñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Univers Talca*. 2008;23(2):66-85.
37. SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD [Internet]. [citado 27 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

38. Aguirre MH. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Rev Cienc Tecnol.* 1 de diciembre de 2021;17(4):91-103.
39. Mendoza-Briceño E, Bejarano MAG, Carhuacho-Mendoza I, Nolzco-Labajos F, Siu DS. Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apunt Univ.* 2022;12(1):122-34.
40. Karaferis D, Aletras V, Niakas D. Job satisfaction and associated factors in Greek public hospitals. *Acta Bio-Medica Atenei Parm.* 26 de octubre de 2022;93(5):e2022230.
41. Castillo Dávila NF. Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. 12 de julio de 2014 [citado 21 de junio de 2023]; Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5431>
42. Vargas Téllez JA. Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Sci.* 2012;4(7):172-204.
43. Willman Carvajal S, Isabel Velasco Arango M. Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad icesi1. *Estud Gerenciales.* 1 de enero de 2011;27(118):67-84.
44. Barbosa W, Orrego Álvarez JM, Torres AL, Betancur Pulgarín CL, Tirado PC. Calidad de vida laboral en trabajadores de la Secretaria de Gobierno del Municipio de Dosquebradas (Colombia). *Cult Cuid Enfermería.* 2013;10(1):51-62.
45. Administración de remuneraciones e Incentivos • gestiopolis [Internet]. [citado 21 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-remuneraciones-e-incentivos/>
46. Neffa JC. Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo?: propuesta de una nueva perspectiva. Editorial Humanitas; 1988. 198 p.

47. Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.
48. Cruz del Castillo C, Olivares Orozco S. Metodología de la investigación [Internet]. Mexico: Grupo Editorial Patria; 249 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/39410>
49. Carrasco Diaz S. Metodología de la investigación científica. 1ra ed. Lima: Editorial San Marcos; 2009.
50. Supo J. Seminarios de Investigación Científica - Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud [Internet]. 2ed ed. Arequipa: BIOESTADISTICO EIRL; 2014. 320 p. Disponible en: www.seminariosdeinvestigacion.com
51. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P, Méndez Valencia S, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill Education; 2014.

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿ Qué nivel de engagement tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022?</p> <p>¿ Qué nivel de satisfacción laboral tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>-Establecer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Determinar el nivel de engagement tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral tienen los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>• Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022</p>	<p>Variable de estudio.</p> <p>Variable X: Engagement Laboral</p> <p>Variable Y: Satisfacción Laboral</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Método científico, observacional, analítico.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica (Pura).</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN El nivel de investigación fue relacional.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN La investigación tuvo un diseño correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>La población destinada a este estudio estuvo conformada por los usuarios internos del Centro de Salud de Chilca, conformados por Médicos, Enfermeras, Obstetras y Técnicos en enfermería, haciendo un total de 61 usuarios internos.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: La técnica que se utilizó para recolectar los datos fue la encuesta y se emplearon 2 instrumentos, el primero es la escala de Utrecht para medir el nivel de engagement laboral y el segundo instrumento es un cuestionario de satisfacción laboral dirigido al personal de salud establecido por el Ministerio de Salud del Perú</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Índice	Escala
Variable X Engagement Laboral	Estado feliz y enérgico de las personas en el trabajo además estas cuentan con una actitud positiva frente a lo que están haciendo en sus respectivos trabajos (16)	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento lleno(a) de energía en el trabajo. ✓ En mi trabajo soy fuerte y vigoroso(a) ✓ Tengo ganas de ir a trabajar cuando me levanto en las mañanas ✓ Puedo trabajar durante largos periodos de tiempo. ✓ En mi trabajo soy muy persistente. ✓ Puedo seguir trabajando a pesar de que las cosas no vayan bien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - Rara vez - algunas veces - Frecuentemente - muy frecuentemente - Siempre 	Ordinal
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que mi trabajo está lleno de significado y tiene un propósito. ✓ Me siento entusiasmado cuando realizo mi trabajo ✓ Siento que mi trabajo me inspira ✓ Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizó. ✓ Considero mi trabajo como un reto positivo en mi vida 		
		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo. ✓ Estoy inmerso y en mi trabajo. ✓ Me dejo llevar por mi trabajo. ✓ Se me hace difícil desconectarme de mi trabajo ✓ Cuando trabajo olvido todo lo que pasa a mi alrededor. ✓ Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando. 		
Variable Y Satisfacción Laboral	Sentimiento positivo y placentero generalizado; para lograrlo se pasa por facetas específicas como: sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización (25)	Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se lo que se espera de mí porque los objetivos y responsabilidades de mi puesto laboral son claros ✓ Siento que puedo desarrollar mis habilidades y ponerlas en juego en mi trabajo ✓ En mi trabajo me proporcionan información oportuna y adecuada sobre mi desempeño laboral y resultados alcanzados. ✓ La institución me proporciona herramientas, instrumentos y recursos necesarios para desempeñarme en mi trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Totalmente en desacuerdo 2 Pocas veces de acuerdo 3 Indiferente 4 Mayormente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo 	Ordinal
		Trabajo en general (organización)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El área o servicio donde trabajo está bien organizado ✓ Siento que me puedo adaptar a las condiciones que ofrece mi trabajo ✓ Siento satisfacción con mi centro laboral ✓ Las políticas y normas de personal de la institución son claras y transparentes. ✓ Los trabajadores son tratados bien sin importar el cargo que ocupen ✓ En el trabajo se pueden expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias. ✓ El nombre y prestigio de la institución donde trabajo es gratificante para mí. 		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Dimensión	Indicador	Índice	Escala
Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento lleno(a) de energía en el trabajo. ✓ En mi trabajo soy fuerte y vigoroso(a) ✓ Tengo ganas de ir a trabajar cuando me levanto en las mañanas ✓ Puedo trabajar durante largos periodos de tiempo. ✓ En mi trabajo soy muy persistente. ✓ Puedo seguir trabajando a pesar de que las cosas no vayan bien. 	<ul style="list-style-type: none"> -Nunca -Casi nunca -Rara vez - algunas veces -Frecuentemente -muy frecuentemente -Siempre 	Ordinal
Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que mi trabajo está lleno de significado y tiene un propósito. ✓ Me siento entusiasmado cuando realizo mi trabajo ✓ Siento que mi trabajo me inspira ✓ Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizó. ✓ Considero mi trabajo como un reto positivo en mi vida 		
Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo ✓ Estoy inmerso y en mi trabajo ✓ Me dejo llevar por mi trabajo ✓ Se me hace difícil desconectarme de mi trabajo ✓ Cuando trabajo olvido todo lo que pasa a mi alrededor ✓ Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando 		
Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sé lo que se espera de mí porque los objetivos y responsabilidades de mi puesto laboral son claros ✓ Siento que puedo desarrollar mis habilidades y ponerlas en juego en mi trabajo ✓ En mi trabajo me proporcionan información oportuna y adecuada sobre mi desempeño laboral y resultados alcanzados ✓ La institución me proporciona herramientas, instrumentos y recursos necesarios para desempeñarme en mi trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 <u>Totalmente en desacuerdo</u> 2 <u>Pocas</u> veces de acuerdo 3 Indiferente 4 Mayormente de acuerdo 	Ordinal

EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN

Cuestionario de engagement UWES (Utrecht Work Engagement Survey)

Nunca	casi nunca	algunas veces	regularmente	bastantes veces	casi siempre	siempre
0	1	2	3	4	5	6
ninguna vez	pocas veces al año	una vez al mes o menos	pocas veces al mes	una vez por semana	pocas veces por semana	todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI)
2. _____ Mi trabajo tiene sentido y propósito (DE)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI)
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE)
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE)
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI)
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB)
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE)
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB)
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE)
14. _____ Me dejo llevar por mi trabajo (AB)
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI)
16. _____ Me es difícil desconectar del trabajo (AB)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien continué trabajando (VI)

VI= vigor ; DE= dedicación ; AB= absorción

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, para que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

La encuesta está dividida en 3 partes.

Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA

Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización

Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Marca con una (X) el número o la afirmación leída, que mejor describa la frecuencia con la que sientes lo descrito.

5	totalmente de acuerdo con la opinión
4	mayormente de acuerdo con la opinión
3	indiferente a la opinión
2	pocas veces de acuerdo con la opinión
1	totalmente en desacuerdo con la opinión

Cargo (Factores intrínsecos)						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi trabajo son claros por lo tanto sé lo que se espera de mí	5	4	3	2	1
2	en mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
3	se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
4	la institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
Organización (Factores extrínsecos)						
5	en mi trabajo mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
6	siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
7	en términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8	tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	5	4	3	2	1
9	creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
10	el ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
11	el nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	5	4	3	2	1
Interacciones con el jefe inmediato						

12	los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
13	los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	5	4	3	2	1
14	los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1
15	los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5	4	3	2	1
16	los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
17	tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	5	4	3	2	1
18	tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
Remuneraciones e incentivos						
19	mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
20	la institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	5	4	3	2	1
Interrelación con los compañeros de trabajo						
21	los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	5	4	3	2	1
22	estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5	4	3	2	1

Gracias por su participación.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Satisfacción Laboral																							
Nivel	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	PJE
1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	1	2	4	4	84
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3	5	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	84
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	70
6	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	5	95
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	86
8	5	4	3	3	4	5	4	5	3	2	5	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	78
9	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	1	3	4	2	4	2	4	1	1	4	4	71
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	94
11	5	5	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	77
12	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	82
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
14	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	101
15	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	87
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	104
17	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	93
18	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	78
19	5	5	5	3	2	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	4	4	3	2	5	2	84
20	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	57
VARIANZA	0.25	0.35	0.6475	1.09	0.6275	0.3275	0.4275	0.8275	0.89	0.8	0.5875	0.9475	0.79	0.79	1.15	1.01	1.2875	1.0275	1.8475	1.6275	0.5475	0.9275	

SUMATORIA DE VARIANZAS	9.435	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.9383702
VARIANZA DE A SUMA DE LOS ITEMS	29.99	Número de ítems del instrumento	20
		Sumatoria de las varianzas de los ítems	18.7775
		Varianza total del instrumento	172.9875

48	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	2	7	22	23	7	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	8	0	2	
49	3	3	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	2	5	21	25	7	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	7	0	2
50	6	6	4	4	6	6	6	4	4	6	6	3	3	3	3	2	3	2	3	27	25	5	2	3	3	3	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	0	3	
51	4	5	6	6	6	1	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	1	5	3	0	27	23	8	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	8	7	3	
52	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	0	19	21	6	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	6	6	2				
53	2	6	6	6	6	5	5	5	4	6	5	3	3	3	5	1	4	2	5	26	24	5	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	2	9	9	2			
54	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	3	4	4	4	2	9	29	29	8	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	8	4	3	
55	6	6	4	3	5	6	6	6	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	7	27	30	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3		
56	3	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	7	25	30	8	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	9	9	1			
57	2	3	5	5	3	5	3	6	2	3	5	3	3	2	0	2	3	2	9	15	21	5	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	6	6	2		
58	3	6	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	6	2	6	24	29	7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	9	9	2		
59	4	4	6	3	4	3	4	5	4	6	4	4	4	4	4	4	2	4	22	25	7	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	7	0	2
60	4	6	4	5	5	4	5	6	6	6	5	3	4	3	4	3	3	2	5	26	25	6	3	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	6	5	9	9	3		
61	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	5	6	4	6	3	1	28	30	9	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	9	5	3	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado de Participación en Investigación

Dirigido a: Usuarios internos del Centro de Salud de Chilca

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar de estudios enmarcados en el Proyecto de investigación “Engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022”, presentado a la escuela de posgrado de la Universidad Peruana los Andes, y conducido por la tesista **Bach. Bach. Evelyn Julia Rodríguez Espejo**

“Dicho Proyecto tiene como objetivo principal - Establecer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado”.

“Al colaborar usted con esta investigación, deberá responder un cuestionario con total veracidad, dicha actividad durará aproximadamente 15 min”.


“Todos los datos que se recojan serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Además, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos”.

“Los investigadores responsables del proyecto y la Universidad aseguran la **total cobertura de costos** del estudio, por lo que su participación no significará gasto alguno. Por otra parte, la participación en este estudio **no involucra pago o beneficio económico alguno**”.

“Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto represente perjuicio. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es **completamente libre y voluntaria**, y que tiene derecho a negarse a participar o a suspender y dejar inconclusa su participación cuando así lo desee, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión”.

“Ya que la investigación será autorizada por el Comité de Bioética de la Universidad Peruana Los Andes, si usted considera que se han vulnerado sus derechos, le pedimos se comunique con uno de los miembros de dicho comité, (064) 224479”.

Desde ya le agradecemos su participación.


Apellidos y nombres: *Rodríguez Espejo, Evelyn Julia*
Responsable de investigación

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Evelyn Julia Rodríguez Espejo (a) con DNI N° 44455891, egresado de la Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la Salud, vengo implementando el proyecto de tesis titulado “Engagement y satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 01 de Mayo del 2022.



Rodríguez Espejo, Evelyn Julia
Apellidos y nombres: Rodríguez Espejo, Evelyn Julia
Responsable de investigación

COMPROMISO DE AUTORÍA

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo Evelyn Julia Rodríguez Espejo, identificada con DNI N° 44455891 Domiciliado en Jr. Ancash #1280 – Huancayo , estudiante de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “Engagement asociado a satisfacción laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Chilca 2022” se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 10 de Enero 2023.



Q.F. Evelyn Julia Rodríguez Espejo

DNI: 44455891

Email: evelynjuliarodriguezespejo@gmail.com

CARTA DE ACEPTACION DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Chilca, 18 de Agosto del 2022

Sra. Evelyn Julia Rodriguez Espejo

ASUNTO: Carta de Aceptación

De mi mayor consideración:

Con singular agrado me dirijo a ustedes, para expresarle mi saludo a nombre de la Micro Red de Salud de Chilca que me honro en dirigir a la vez darle a conocer, que visto su solicitud se autoriza la aplicación de instrumentos del Proyecto de investigación titulado **"ENGAGEMENT ASOCIADO A SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA 2022"**. Esta jefatura Autoriza la realización de la misma, en el Centro de Salud de Chilca.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes de testimoniarles los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente;


GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
RED DE SALUD DE CHILCA
MUESTRO RED DE SALUD CHILCA
MC. Francis C. Jara Santiani
JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD CHILCA
C.MIP. 68288

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



